المال والتجارة

AL MAL WALTEGARA

الاحتكار وفوضى الأسعار

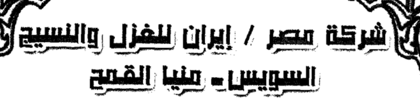
معايير جودة أداء الاستشارات الضريبية وأثرها على تفعيل أدائها

بحوث التسويق - الأسعار وتحديدها

خصائص الصناعة المصرفية - مثلث التمويل وأبعاده

تأملات في مشروع قانون الضريبة على القيمة المضافة

مالية - اقتصادية - عامة - تصدر شهريا - العدد ٤٦٦ - شهر فبراير - ٢٠٠٨ - السعر جنيهان



إحدى ثمار سياسة الانفتاح الإنتاجى

«ميراتكس» شركة مشتركة بين مصر وإيران تأسست فى ديسمبر ١٩٧٥

بموجب القانون ٤٣ لسنة ١٩٧٤ والقوانين المعدلة له

ويقدر إجمالى الاستثمارات بحوالى «٢٥٠ مليون جنيه»

يبلغ رأس مال ميراتكس المدفوع «١٠٨.٥٠٠ مليون جنيه» وتوزيعه كالآتى :

ـ ٥١٪ للجانب المصرى ويمثله :

١) الشركة القابضة للقطن والغزل والنسيج والملابس نسبة ٢٧,٥٪

٢) بنك الاستثمار العربى نسبة ٢٣,٥٪

ـ ٤٩٪ للجانب الإيرانى ويمثلها الشركة الإيرانية للاستثمارات الأجنبية :

والأنشطة الرئيسية لميراتكس هى إنتاج وتسويق غزول القطن والمخلوط بالبوليستر من نمرة ٤ إلى ١٦٠ انجليزى مسرح وممشط ، مفرد ومزوى ، برم نسيج وتريكو ، خام ومحروق ومحرر على كون وشلل ، وقد جهزت ميراتكس بأحدث الماكينات من أوروبا الغربية واليابان ، ويقدر الإنتاج السنوى بحوالى ١١١٥٠ طن بقيمة ٢٦٠ مليون جنيه .

مصنع الغزل الرفيع
السويس

الطاقة = ٧٦٦٨٨ مردن   الإنتاج = ٢٧٥٠ طن   الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٨٣،٦ انجليزى

مصنع الغزل المتوسط
السويس ـ منيا القمح

الطاقة = ١٣٧٦٤٨ مردن   الإنتاج = ١١١٤٨ طن   الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ٣٦,٦ انجليزى

مصنع الغزل السميك
السويس

الطاقة = ٣٢٠٠ روتـر   الإنتاج = ٢٥٠٠ طن   الخيوط المنتجة من متوسط نمرة ١٣,٧ انجليزى

تبلغ صادرات ميراتكس حوالى (٣٢٢٠ طن سنوياً) بقيمة (٢٠ مليون دولار) إلى أمريكا وأسواق أوروبا الغربية (ألمانيا ـ الدانمارك ـ البرتغال ـ اليونان ـ تشيك ـ فرنسا ـ أسبانيا ـ إنجلترا ـ إيطاليا) ودول شرق أسيا (اليابان ـ تايوان ـ كوريا ـ سنغافورة) ودول شمال أفريقيا (المغرب ـ تونس) ويبلغ عدد العاملين بميراتكس (٤٥٥٣ عامل) تبلغ أجورهم السنوية حوالى (٥٥ مليون جنيه) ،

وتم حصول الشركة على شهادة EN ISO 9001 وشهادة الثقة
Deko - Tex Standard 100

مجلة المال والتجارة



Al Mal Waltegara

علمية ـ اقتصادية ـ مالية ـ عامة ـ تصدر شهرياً — العدد ٤٦٦ ـ فبراير ٢٠٠٨ م

فى هذا العدد

القسم الأول خاص بنشر الأبحاث المحكمة وفقاً لقواعد النشر العلمى المتعارف عليها عن طريق الأساتذة كل فى تخصصه

الاشتراكات

- الاشتراكات السنوية ٢٤ جنيهاً مصرياً داخل جمهورية مصر العربية .
- الاشتراكات السنوية خارج جمهورية مصر العربية سعر النسخة + مصاريف البريد .
- ترسل الاشتراكات بشيك أو حوالة بريدية باسم مجلة المال والتجارة على العنوان أدناه .
- الإعلانات يتفق عليها مع الإدارة .

ثمن النسخة

جمهورية مصر العربية جنيهان

سوريا	٥٠ ل س	ليبيا	٥٠٠ درهم
لبنان	٢٥٠٠ ليرة	السودان	٤٠ جنيهاً
العراق	١٠٠٠ فلس	الجزائر	٥ دينارات
الأردن	١ دينار	الكويت	٨٠٠ فلس
السعودية	١٠ ريالات	دول الخليج	١٠ دراهم

١١ شارع مريت باشا ـ ميدان التحرير ـ القاهرة تليفون : ٢٥٧٤٤٦٣٠ ـ ٢٥٧٤٢١٩٠ فاكس : ٢٥٧٥٠٤١٩

الاحتكار وفوضى الأسعار



بقلم محاسب / أحمد عاطف عبدالرحمن
رئيس مجلس الإدارة

■ **تشهد مصر حالياً** موجة من ارتفاع الأسعار المخيف على كافة المستويات مما أثر سلباً على الحياة العامة اليومية وأصابت رجل الشارع فى مقتل مما نتج عنه الكثير من التظاهرات من قبل العاملين فى الدولة بداية من عمال المحلة وعمال الشركات التى بيعت والشركات التى ما زالت ملك الدولة وإذا نظرنا من زاوية أخرى للشركات التى تم بيعها وتصفيتها نجدها حققت أرباحاً لمن اشتراها تفوق ثمن البيع فى خلال سنة أو سنتين مما يدل ويقطع أن الدولة ليس لها سياسة واضحة فى أسلوب الخصخصة ... وهل تم طبقاً لسياسة أو خطة واضحة ومحددة ومدروسة ؟؟ أو أن البيع من أجل البيع ولسداد عجز الموازنة العامة إعمالاً واستمراراً لسياسة الترقيع التى أتقنت أداءها جميع حكومات الحزب الوطنى ـ بلا برنامج أو أهداف اقتصادية من حيث نوعية النشاط لهذه الشركات التى بيعت وتباع ومدى سلامة السعر المحدد لها والأصول المعروضة للبيع توازى حقيقة القيمة البيعية العادلة طبقاً لسعر السوق أثناء البيع ونحن نشك فى ذلك إذا ما نظرنا إلى عملية بيع شركة البيرة وكيف حققت أرباحاً تفوق القيمة البيعية مضاعفة إن لم يزد وغيرها من الشركات بيعت فى صفقات خاسرة للدولة رابحة لمن اشتراها .

■ ظاهرة الاحتكار وليدة هذه السياسة الفاشلة التى اتبعتها الدولة منذ سنوات فى بيع قطاع الأعمال وأسلوب الخصخصة المتخبط والذى لم يراع القيمة الحقيقية لما يباع ونوعيَة النشاط ومدى ارتباطه بالحياة الاجتماعية لعامة الشعب ومدى تأثيره فى الحياة الاقتصادية من خلق حالات الاحتكار التى تعانى منها الآن والتى انتشرت فى قطاعات أساسية وكانت سبباً فى تحكمها فى الأسعار وزيادتها والاستمرار فى زيادتها وتحقيق أرباح غير عادية على حساب معاناة الشعب .

■ لقد وقف الجميع القضاة وأساتذة الجامعات والأطباء وموظفى الضرائب والعمال محتجين ومضربين ... إنها معاناة شملت وعمت جميع طبقات الشعب الظالم لنفسه والمغلوب على أمره ... شعب ظل يعانى أكثر من خمسين عاماً بعد ثورة وعدت شعبها برغد العيش ومستقبل هائل ينتشلهم من براثن الإقطاع طبقة النصف فى المائة... ثورة الإصلاح الزراعى ذات المشاريع الجبارة الهائلة لتحقيق مستقبل باهر لشعب كان مقهوراً وظل وما زال مقهوراً وسيظل كذلك إلى أن يشاء الله فى ظل شعارات كاذبة وهمية وهو يبحث عن رغيف العيش .

■ إن الظالم من أفراد هذا الشعب والمظلوم هو الشعب كل الشعب ـ معاناة نسمع عنها تتألم فى صمت وتعيش الحياة فى أدنى مستوى أملاًفى البقاء لأنها الحياة.

■ كانوا بالأمس البعيد إقطاع ونصف فى المائة يسيطر على أراضى الدولة ويمتلكون عناصر الإنتاج ولكن فى الحقيقة كانوا يساعدون من حولهم ... كان لديهم القناعة أن الخير ليس لهم فقط هكذا رأينا وسمعنا من روايات التاريخ.

■ أما طبقة المحتكرين وقطاع الطرق التى ظهرت فجأة من وراء سياسة خصخصة فاشلة أو من

وراء قوانين جمركية وضريبية عشوائية تصدر بلا دراسة تخلق فى دقائق مليونيرات بمجرد قرار أو قانون هم يعلموه قبل صدوره ... وظهرت مافيا فى قطاعات كثيرة تسيطر وتتحكم فى مقدرات الدولة سواء بالاستيراد المفتوح أو كل من تحصن وراء إقطاعيات منحت من أراضى المجتمعات العمرانية الجديدة فى غفلة من الزمن على يد من أغفل وغافلنا من مسئولى حكومات الحزب الوطنى ... الذى أصبحت العضوية فيه كارت دخول معترك أصحاب المال والأعمال سواء بالحرام أو بالحلال فى الريف أو الحضر .

إن الاحتكار السائد اليوم ساهم فى رفع الأسعار بنسبة ٥٠٪ والأسعار العالمية والنقص فى المعروض عن الطلب عالمياً ساهم بـ ٥٠ ٪ فى رفع أسعار مواد الغذاء وبخاصة الحبوب عندما زاحمت الطاقة الإنسان فى غذائه من الأزرة واستخدامه فى استخراج مواد تستخدم بديلاً للبترول كمصدر من مصادر الطاقة .

■ إذا كانت هناك زيادة فى الأسعار العالمية إلا أن البعض ساهم فيها من محدثى النعمة أغنياء الصدفة من أصحاب المليارات ساهموا بدورهم فى زيادة الأسعار أملاً فى المزيد من الثروة ... كل هذا ورجل الشارع الفقير يبحث فى القمامة عن لقمة عيش يسد بها رمقه وأصبح رغيف العيش أملاً يومى يسعى إليه المواطن الكادح بعد صلاة كل فجر ليسابق الآخرين ليضمن العيش لمن يعول .

■ لقد عشنا لكى نرى هذا الزمن الكئيب ... مصر الدولة الزراعية مع بداية الثورة أصبحت تستورد القمح من أجل رغيف العيش ... مصر الآن لا هى بالزراعية أمام انقراض مساحة الأرض الزراعية ولا هى بالصناعية بعد أن تركنا الصناعة لأيدٍ أجنبية تحتكرها مثل الأسمنت أو فى أيدى من لا يرحم من أبناء هذا الشعب .

■ حكومة مصر تترك التعاون مع السودان رغم أن لديها أراضى زراعية شاسعة تصلح لزراعة الحبوب ومراعى الثروة الحيوانية (اللحوم) مصادر طبيعية كبيرة بجوارنا نتركها ونذهب إلى أقاصى الدنيا فى الأرجنتين والبرازيل والهند والسند لاستيراد اللحمة التى لا نعرف إن كانت فاسدة وبأسعار مرتفعة وهذا هو الواقع ... إنها مافيا اللحوم .

■ إن مصر تعيش محنة فى الأخلاق ومحنة فى فساد الذمم وضياع هيبة الدولة فى المعاملات التجارية الكل يجرى ليكسب دون النظر للآخرين... وفقد المليونيرات أى شعور انتمائى للمجتمع الذى منحهم هذه الثروة التى لم تكن فى الحسبان .... أين هم فى المشاركة الاجتماعية ولو على سبيل الزكاة من أجل هذا الشعب وليس ضريبة للدولة أو من خلال المساهمة فى إنشاء مستشفيات أو مدارس وما إلى غير ذلك من الخدمات ما يؤكد وجودهم الاجتماعى ومشاركتهم لشعب أعطاهم الأمن والأمان ومنحهم فرصة للكسب المشروع أو الغير مشروع ولابد لهم من وقفة مع هذا الشعب ولا يكتفوا بالفرجة والمشاهدة وكأن الأمر لا يعنيهم من قريب أو بعيد .

إننا نناشد الحكومة من ضرورة الإبقاء على الجمعيات التعاونية الاستهلاكية والتوسع فيها لتسهيل حصول الشعب على المواد الأساسية وبالسعر المعقول ومع وضع ضوابط رقابية لمنع سوء الاستغلال حتى تكون هناك وقفة للأسعار والحد من زيادتها المستمرة كل شهر بل كل أسبوع هذا السباق بين الأجور والأسعار لن يقف عند حد إذا لم تتدخل الحكومة لصالح عموم الشعب الفقير فى الحد من أسعار الاحتكارات وعدم ترك المستوردين يتلاعبون فى أسعار الوارد دون مراقبة أو مراجعة الأسعار ولا تترك الأمور لآليات السوق كسياسة للتسعير فى بلد فقد كل الضوابط الاقتصادية فهذا معناه الآن فوضى الأسعار لأنها تخضع لآليات الحرامية والمحتكرين وليست لآليات السوق .

■ إن الأمر خطير ويحتاج لإعادة النظر والدراسة لكل شئ فالبيت مهلهل من الداخل ويحتاج للترميم أو إعادة البناء للنظام السياسى والاقتصادى .



تأملات فى مشروع قانون الضريبة على القيمة المضافة

بقلم الأستاذة / **شيرين محمد حتاتة**
محاسب قانونى ـ استشارى مالى واقتصادى

تمهيد :

تعريف مصطلح القيمة المضافة عالمياً :

- القيمة المضافة (Value Added) وتشير إلى القيمة الإضافية التى خلقت خلال مرحلة معينة من مراحل الإنتاج أو من خلال التسويق .
- وفى الاقتصاد الكلاسيكى الجديد neoclassical economics أو ما يعرف أتباعه بالكلاسيكيين المحدثين أمثال ميلتون فريدمان ، خصوصاً على مستوى الاقتصاد الكلى يعود معنى القيمة المضافة على مساهمة عناصر الإنتاج (العمالة ، الأرض ، رأس المال) لزيادة قيمة منتج معين .
- ولإنتاج سلعة ما فإن عناصر الإنتاج تقوم بخدمة معينة تقوم بزيادة سعر الوحدة من هذه السلعة بشكل يتناسب مع التكلفة لهذه السلعة .
- وهى قيمة الربح الناتج من عمل العامل ، حيث يثبت كارل ماركس فى كتابه رأس المال ، بأن التبادل التجارى لا يؤدى إلى ربح ، إنما يأتى الربح من قيمة تعب العامل ، يحللها ماركس تاريخيا بأن المجتمع المشاعى عندما يقوم بالتبادل التجارى يحدث فائض لقيمة العمل فإذا قام أحد المنتجين برفع سعره ، فسيقوم الكل برفع السعر لكن يكون هناك فائض قيمة عمل عندما يقوم أحد الأشخاص باستبعاد أحد الأسرى ، فيحصل على فائض إنتاج ناتج عن قيمة عمل العبد ، وسمى ماركس هذه القيمة بالقيمة المضافة أو اصطلاحاً فائض قيمة العمل ، فيعتبر ماركس أن العملة هى سلعة ، وكذلك عمل العامل سلعة و الربح دائماً يأتى من سلعة عمل العامل ، أى من فائض قيمة العمل التى كلما تطور العلم والتكنولوجيا ، ازداد العرض عليها وقل الطلب وبالتالى أصبحت السلعة الأكثر ربحاً ، فهى تنتج منتجات عليها الطلب وأرباحها هائلة وهذه الأرباح الهائلة نتيجة الربح من القيمة المضافة ، حيث أنك تشترى سلعة زهيدة وتبيعها بسعر مرتفع .

تاريخ ضريبة القيمة المضافة فى دول العالم : ـ

■ ضريبة القيمة المضافة هى ضريبة حديثة ، وقبل استخدامها كانت الضرائب غير المباشرة تفرض على سلع معينة (مثل السجائر ، المشروبات الكحولية) ، والضرائب على مبيعات التجزئة .

■ وبالرغم من أن تطبيقها لم يبدأ إلا قبل حوالى ٥٠ عاماً ، إلا أن هذه الضريبة أصبحت مصدراً رئيسياً للإيرادات فى غالبية دول العالم ، وتشكل هذه الضريبة الآن حوالى ربع الإيرادات الضريبية وما يقارب من ٥ ٪ من جملة الناتج المحلى الإجمالى ، ومن بين الدول الـ ١٨٤ الأعضاء فى المنظمتين الدوليتين (صندوق النقد الدولى والبنك الدولى) فإن ١١٨ دولة أى (٦٤٪) منها تطبق نظام القيمة المضافة أو ضريبة المبيعات ، وهذه تشمل جميع الدول الأوروبية ومعظم دول الأمريكتين ومعظم الدول الآسيوية وتقريباً نصف الدول فى القارة الإفريقية ، وتقريباً جميع الدول التى كانت تشكل المعسكر الاشتراكى ، أما الدول العربية فإن أربع دول منها فقط تطبق هذه الضريبة (الجزائر ، المغرب ، تونس ، مصر).

■ ومن أبرز الدول التى لا تطبق نظام ضريبة القيمة المضافة أو الضريبة على المشتريات هى الولايات المتحدة والهند ، والجدل فى الولايات المتحدة حول هذه الضريبة معروف ، والذين يقفون ضدها يقولون بأنها نوع سهل من الضرائب ، إلا أن العامل المشترك بين الولايات المتحدة والهند هو أنهما دولتان فيدراليتان ، ومن المعروف أن ضريبة القيمة المضافة تواجه صعوبات عديدة فى حالة الدول الفيدرالية أو المركبات .

■ إن الضريبة على القيمة المضافة هى ضريبة على الاستهلاك ، يتم استيفاؤها فى كل مرحلة من مراحل الدورة الاقتصادية ، وتطبق وفقاً لكمية الاستهلاك .

■ وبمعنى آخر ، تفرض على القيمة التى يدفعها المستهلك من أجل الحصول على السلع والخدمات .

والآن يجب علينا تطوير الضريبة العامة على المبيعات إلى نظام الضريبة على القيمة المضافة حيث تسرى الضريبة على كل السلع فى جميع مراحل الإنتاج والتوزيع على أن يسمح بخصم ما سدد منها فى مرحلة سابقة ويعتبر أسلوب الضريبة على القيمة المضافة أفضل صورة وصل إليها الفن الضريبى فى فرض الضريبة العامة على المبيعات .

مبررات تطبيق المرحلة الثالثة للضريبة :

١ ـ مناهضة التضخم :

تعتبر الضريبة على القيمة المضافة مناهضة للتضخم بالنظر إلى ما لها من آثار على حجم الاستهلاك حيث تعمل على تخفيض القدرة الشرائية مما يخفف من

ارتفاع الأسعار ويحد من تدهور قيمة النقود .

٢ ـ مواجهة اتفاقية الجات :

ومن الآثار التى سوف تترتب على تطبيق اتفاقية الجات على التعريفة الجمركية المصرية انخفاض حصيلة الضرائب الجمركية ومن خلال الضريبة على القيمة المضافة يمكن تعويض النقص فى حصيلة الضرائب الجمركية .

٣ ـ الحد من ثغرات التهرب من الضريبة :

إن تطبيق المرحلة الثالثة للضريبة العامة على المبيعات والأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة يحد من ثغرات التهرب من الضريبة إذ أن نظام الضريبة على القيمة المضافة فى حد ذاته يراقب نفسه بنفسه عن طريق خصم الضريبة السابق سدادها عند الشراء من الضريبة المحصلة عند البيع .

٤ ـ الوقوف على حقيقة النشاط الاقتصادى :

إن تطبيق نظام الضريبة على القيمة المضافة لتشمل النشاط التجارى سوف يؤدى إلى الوقوف على حقيقة نشاط القطاع الاقتصادى وتحصيل مستحقات الخزانة العامة على الضرائب على الدخل وفى نفس الوقت إحكام الرقابة على تحصيل الضريبة على المبيعات فى مرحلة التصنيع نتيجة خضوع مشتريات التجار للرقابة علاوة على التوصل إلى المنتجين المتهربين من التسجيل فى ضريبة المبيعات الحالية بحجة عدم تحقيقها حد التسجيل المنصوص عليه فى القانون وقدره ٥٤٠٠٠ ألف جنيه .

٥ ـ حماية المنتجين الصناعيين :

■ إن تطبيق نظام الضريبة على القيمة المضافة سوف يؤدى إلى مكافحة التهرب الجمركى مما يمكن حماية المنتجين الصناعيين المحليين من المنافسة غير المشروعة المستوردة التى تدخل البلاد من منافذ غير مشروعة .

■ وهذا يتطلب ضرورة التنسيق والربط والتعاون الوثيق بين مصالح الضرائب الثلاث (الضرائب العامة والضرائب على المبيعات والجمارك) بطريقة أكثر فاعلية .

الآثار الناتجة عن تطبيق هذه المرحلة :

توجد بعض الآثار المالية والاقتصادية والاجتماعية التى تنتج عن تطبيق هذه المرحلة ومنها ما يلى :

١ ـ زيادة حصيلة الضريبة العامة على المبيعات مما يساهم فى حل مشكلة عجز الموازنة العامة للدولة وتغطية النفقات العامة .

٢ ـ حدوث آثار تضخمية نتيجة ارتفاع مستوى أسعار السلع الخاضعة للضريبة العامة على المبيعات بعد تطبيق المرحلة الثالثة والأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة .

وإن كانت تلك النقطة قد تباينت حولها الآراء كما يلى :

أ ـ هناك رأى يقرر أن تطبيق

نظام الضريبة على القيمة المضافة ليس له تأثير من قريب أو من بعيد على مستوى الأسعار ولذلك يمكن الأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة لتحل محل الضريبة العامة على المبيعات دون تغير فى مستوى الأسعار .

ب ـ وهناك رأى آخر يذكر أن الانتقال إلى المرحلة الثالثة للضريبة العامة على المبيعات والأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة لن يؤثر على مستوى الأسعار إذ أن زيادة الحصيلة سوف تؤدى مع غيرها من وسائل الإصلاح الاقتصادى إلى خفض نسب التضخم وسيؤدى إلى تخفيض مستويات الأسعار نتيجة زيادة الموارد السيادية للدولة وأثرها على خفض نسبة التضخم.

ج ـ هناك رأى ثالث يقرر أن الانتقال إلى مرحلة التوزيع من قانون الضريبة العامة على المبيعات لن يكون له آثار تضخمية حيث أن الزيادة فى أسعار السلع لن تتعدى ٢,٠٪

د ـ وفى رأى آخر يقرر أن تطبيق المرحلة الثالثة للضريبة العامة على المبيعات والأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة سوف يؤدى إلى زيادة أسعار السلع الخاضعة للضريبة إلا أن هذه الزيادة ستكون طفيفة.

٣ ـ إن تطبيق نظام الضريبة على القيمة المضافة يمكن أن يلعب دوراً إنشائياً بناء فى إقامة صرح التنمية الاقتصادية .

٤ ـ إن اتباع نظام الضريبة على القيمة المضافة يؤدى إلى توزيع عبء الضريبة على المراحل الاقتصادية المختلفة توزيعاً عادلاً يتماشى مع القيمة التى أضافتها كل مرحلة حيث أن التنظيم الفنى للضريبة سيعمل على إعفاء السلع الضرورية أو إخضاعها لسعر مخفض بحيث يكون سعر الضريبة مرتفعاً على السلع الكمالية ومنخفضاً على السلع الضرورية .

٥ ـ إن الأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة يؤدى إلى تحسن الكفاءة الاقتصادية للنظام الضريبى عن طريق القضاء على السلبيات الحالية فى الضريبة العامة على المبيعات .

مدى الاستعداد لتطبيق هذه المرحلة :

يجب أن تصمم مصلحة الضرائب على أن تتولد لديها كفاءة عالية تمكنها من حل المشاكل والمنازعات الي قد تنشأ عند التطبيق وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وتطوير الجهاز الفنى بالمصلحة ومواصلة التدريب وتحديث الأجهزة والاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية واستكمال بناء قواعد المعلومات .

موقف رجال الأعمال والتجار من تطبيق هذه المرحلة والأخذ بنظام الضريبة على القيمة المضافة .

١ ـ بالنسبة للمنتج والمصنع الحالى فهو يعانى من مشكلة رئيسية وهى :

• أنه عندما يشترى معظم خاماته ومستلزمات إنتاجه من التاجر فإن التاجر لا يستطيع أن يعطيه فاتورة ضريبية لأن التاجر غير مسجل بضريبة المبيعات وبالتالى لا يستطيع المصنع من خصم الضريبة المحملة على الخامات ومستلزمات الإنتاج من الضريبة المسددة على المنتج النهائى عند البيع مما يؤدى إلى زيادة تكلفة المنتج الصناعى ويؤدى إلى ازدواج ضريبى يتحمله المستهلك .

• بينما فى حالة تطبيق المرحلة الثالثة واتباع نظام الضريبة على القيمة المضافة سوف يستطيع المصنع عندما يشترى مستلزمات الإنتاج والخامات من التاجر المسجل بضريبة المبيعات أن يأخذ منه فاتورة ضريبية وبالتالى يستطيع المصنع عند بيعه للسلعة وتحصيله للضريبة أن يخصم الضريبة الواجبة الخصم من الضريبة المسددة على السلعة تامة الصنع ويؤدى هذا إلى انخفاض تكلفة المنتج الصناعى نتيجة التخلص من الازدواج الضريبى .

٢ ـ بالنسبة للتاجر :

• بتطبيق المرحلة الثالثة للضريبة العامة على المبيعات فإنه سوف يدخل فى زمرة المسجلين بضريبة المبيعات وبالتالى يصبح له الحق فى خصم الضريبة السابق سدادها للمصنع من الضريبة التى سيحصلها من المستهلك ويورد الفرق لمصلحة الضرائب .

• غير أن إقبال المنتجين والمصنعين على الشراء من التاجر المسجل سيكون أكبر للحصول على فاتورة ضريبية .

الأسباب الموجبة لاستحداث الضريبة على القيمة المضافة :

• يأتى تطبيق الضريبة على القيمة المضافة فى إطار إصلاح هيكلية النظام الضريبى العام ، الذى يرمى إلى تخفيض العجز المالى والتضخم الناتج عنه ، كما أن هناك حاجة ماسة لزيادة إيرادات الخزينة التى سوف تؤمن الضريبة على القيمة المضافة جزءاً كبيراً منها نظراً لقاعدتها الضريبية الواسعة إذا أنها تفرض على استهلاك السلع المنتجة محلياً وتلك المستوردة على حد سواء .

• إن إدخال الضريبة على القيمة المضافة يعكس المتطلبات الدولية والإقليمية التى نواجهها ، فعلى الصعيد الدولى ، هناك الشراكة المرتقبة مع الاتحاد الأوروبى ، التى ترمى إلى إقامة منطقة تجارية حرة بين الاتحاد والدول المتوسطية المرشحة للمشاركة ، مع ما يؤدى ذلك من تخفيض تدريجى للرسوم الجمركية إلى أن تلغى كلياً .

• وعلى الصعيد الإقليمى : فهناك الاتفاقيات الثنائية مع بعض الدول المجاورة كسوريا ولبنان ، واتفاقية منطقة التجارة العربية الحرة ، التى تهدف إلى إلغاء القيود والرسوم على

حركة السلع والخدمات بين لبنان والدول الأعضاء .

- لكل هذه الأسباب ، ولإيجاد إيرادات بديلة لواردات الجمارك ، التى كانت تشكل جزءاً كبيراً من إيرادات الخزينة ، أصبح النظام الضريبى بحاجة ماسة لاعتماد الضريبة على القيمة المضافة ، وذلك بغية حماية المنتجات المصرية التى أضحت فى وضع تنافسى صعب فى السوق المحلى ، مع المنتجات المستوردة أثر تخفيض التعريفة الجمركية .
- وهنا تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن الاعتماد على إثقال كاهل الضريبة على دخل المكلفين لتأمين سيولة للخزينة ، الأمر الذى يؤثر سلباً على الدورة الاقتصادية ، إذ أن اقتطاع جزء كبير من أرباح المؤسسات والشركات يعيق ازدهارها وتوسعها ، ويشجع المستثمرين الجدد على التوجه إلى بلدان أخرى .
- أما الضريبة على القيمة المضافة ، فتفرض عند استهلاك الأموال وتقديم الخدمات من قبل شركة أو مؤسسة أو فرد .
- فهى ضريبة على الاستهلاك ، تتميز بتوزيع العبء الضريبى علي أكبر عدد ممكن من المكلفين ، ولا تحصره بالفئة العاملة من المجتمع .
- كما أنها لا تفرض على الاستثمار والتوفير ، إذ يمكن حسم الضريبة التى أصابت الاستثمارات والأصول الثابتة من الضريبة المتوجبة ، مكافئة بالتالى نشاط المؤسسات ، ومشجعة على الاستثمار مما يقوى المرونة الاقتصادية .
- ومن الناحية الإدارية ، تدخل الضريبة مبدأ الرقابة الذاتية فيما بين المسجلين ، مما يسهل عمل الإدارة ، ويقلص إمكانية التهرب من الضريبة .
- فإذا أراد المنتج أو المصنع أو مؤدى الخدمات تخفيض قيمة الضريبة المتوجبة عليه ، فمن مصلحة المشترى الذى ينتج فوترة كامل المبلغ كى يتمكن من خلال ممارسة حق الخصم ، استعادة الضريبة التى دفعها .
- ومن ناحية أخرى ، إذا بالغ المشترى عند فوتره قيمة الضريبة المدفوعة ، فإن من مصلحة المنتج أو المصنع أو مؤدى الخدمات تسجيل قيمة الضريبة الحقيقية ، لتفادى دفع مبلغ أكبر من قيمة الضريبة المتوجبة فعلاً عليهم .

كيفية تطبيق الضريبة على القيمة المضافة :

- يحتسب كل شخص خاضع للضريبة المبلغ المفروض على مجموع مبيعاته لكل فترة مالية (مبدئياً كل شهر) ، ويحق له أن يخصم من قيمة هذه الضريبة ما يتحمله من الضريبة خلال المدة نفسها للحصول على الأموال أو الخدمات الضرورية لحاجات نشاطه ، ويسمى

ذلك حق الخصم .

- لا يمكن ممارسة هذا الحق ، إلا إذا كان الشخص الخاضع يقوم بعمليات خاضعة بدورها للضريبة أو معفاة مع حق الخصم (zero - rated) كعمليات التصدير .
- على الخاضع للضريبة أن يؤدى الضريبة المتوجبة الباقية بعد خصم الضريبة المدفوعة من قبل ، أو أن يحول إلى الفترة التالية فائض الضريبة المدفوعة ، الذى لم يستطع خصمه فى الفترة ذاتها ، أو يطلب من الدولة استرجاع هذا الفائض .

نطاق الضريبة :

من هم الأشخاص وما هى المنتجات الخارجة عن نطاق تطبيق الضريبة على القيمة المضافة ؟

لا يخضع للضريبة على القيمة المضافة :

- العمليات التى تتناول أراضى غير مبنية ، مهما كان الشخص الذى يقوم بها .
- الدولة والبلديات وبشكل عام أشخاص القانون العام ، فى ما يتعلق بالأعمال التى يقومون بها بصفتهم سلطة عامة .

من هم الأشخاص الخاضعون لهذه الضريبة وعن أى نشاط ؟

يخضع للضريبة كل شخص:

- يمارس بشكل مستقل نشاطاً تجارياً أوصناعياً أو يدوياً أو مهنة ما .
- ويكون موقع هذا النشاط فى الأراضى المصرية ، ويقوم بإحدى أو بعض العمليات التالية :ـ
  - تسليم أموال ، وبشكل خاص بيع أموال منقولة ،
  - تقديم خدمات ، لا سيما فى مجال الخدمات الفندقية والمطاعم والاستشارات والخبرات والهندسة والإعلانات .
  - إذا تبين له بأن رقم أعماله العائد لأربعة فصول متتالية تجاوز مبلغاً معينا منصوصاً عنه فى القانون (حدده مشروع القانون بمبلغ خمسمائة ألف جنيه)
- يتألف رقم الأعمال المحدد أعلاه من مجموع المبالغ التالية :
  - قيمة تسليم الأموال وتقديم الخدمات الخاضعة للضريبة ، باستثناء الضريبة على القيمة المضافة .
  - قيمة العمليات المعفاة من الضريبة والتى تتيح حق الخصم .
- **ولكن يستثنى منه :**
  - قيمة التفرغ عن أصول المؤسسة الثابتة .
  - قيمة العمليات الخارجة من نطاق تطبيق الضريبة .
  - قيمة العمليات المعفاة التى لا تتيح حق الخصم .
- أما بالنسبة لعمليات الاستيراد ، فيجب على كل من يستورد سلعاً من الخارج دفع الضريبة على القيمة المضافة ، وأن لم يكن خاضعاً لها ، وتقوم مصلحة الجمارك بتحصيل هذه الضريبة .

ما هو الخضوع الاختيارى للضريبة ؟

- يسمح الخضوع الاختيارى للضريبة على القيمة

المضافة ، ضمن شروط معينة ، للأشخاص الذين لا يتجاوز رقم أعمالهم عن فترة سنة رقم الأعمال المحدد فى القانون ، وإنما يبلغ ٢٥٠ ألف جنيه .

- يشكل هذا الخيار منفعة وفيرة بالنسبة للمؤسسة أو الشركة التى تقوم باستثمارات بصورة مستمرة ، إذ تستطيع ممارسة حق الخصم ، واسترجاع الضريبة التى دفعتها على مشترياتها .
- على صعيد آخر ، من الأفضل للخاضع للضريبة أن يشترى سلعاً من مؤسسات أو شركات تكون خاضعة أيضاً للضريبة ، وذلك من أجل استرجاع الضريبة المدفوعة ، بدلاً من تحميلها بكلفة السلع وتفادى مفعول الضريبة على الضريبة .

ما هى العمليات المعفية من الضريبة على القيمة المضافة ؟

تعفى مبدئياً من الضريبة على القيمة المضافة ، ولأسباب اجتماعية واقتصادية ، العمليات المتعلقة بالقطاعات التالية:

- الصحة
- التربية
- التأمين والمصارف
- ألعاب المراهنة
- نشاطات الجمعيات التى لا تتوخى الربح
- بيع عقارات مبنية وإيجار عقارات مبنية سكنية
- نقل الأشخاص الجماعى
- تسليم الذهب إلى المصرف المركزى
- المزارعون بالنسبة لتسليم محاصيلهم الزراعية فى حالتها الطبيعية .

ويعفى أيضاً من الضريبة على القيمة المضافة ، تسليم بعض السلع التى تعتبر من الأولويات ، مثل الأدوية والخبز والطحين والسكر والكتب إلخ ..

لا يحق للخاضع للضريبة ، والذى يقوم بتلك العمليات ، أن يخصم أو يطلب استرجاع الضريبة التى دفعها عند اكتساب الأموال أو الخدمات من أجل مزاولة نشاطه .

كما تعفى أيضاً من الضريبة على القيمة المضافة ، عمليات التصدير إلى خارج البلاد ، وفقاً لمبدأ فرض الضريبة فى بلد الوصول ، مع الميزة فى أنه تتيح حق الخصم ، أى بإمكان الخاضعين المطالبة بالضريبة التى حملت على المدخلات أو الخدمات المكتسبة لحاجات نشاطهم .

كيفية احتساب الضريبة :

ما هى القيمة التى تحتسب الضريبة على أساسها ؟

- يتألف أساس فرض الضريبة ، من المنفعة المقابلة المادية ، أو من السعر الذى تقاضاه الشخص ، مقابل تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات .
- ويشمل السعر بشكل خاص ، الرسوم التى يتحملها الزبون بشكل منفصل ، مثل الرسوم المالية ، ورسوم السمسرة والوساطة والتأمين والتغليف ، والنفقات الضريبية وإضافات مختلفة على الأسعار

لخدمات معينة ، باستثناء الضريبة على القيمة المضافة .

- كما أن بعض عناصر السعر ليست مشمولة فى أساس فرض الضريبة ، ومنها الخصومات واسترداد النفقات ، والتعويضات و"البقشيش".

ما هى نسبة الضريبة ؟

إن النسبة المقترحة فى مشروع القانون هى نسبة وحيدة ، مما يسهل إدارة هذه الضريبة ، وتطبيقها على الأشخاص الخاضعين لها ، وتبلغ هذه النسبة ١٠٪ ، وهى نسبياً منخفضة ، بالمقارنة مع النسب المحتسبة فى البلاد المختلفة التى تم إدخال هذه الضريبة فى نظامها الضريبى ، ولا سيما تونس والجزائر والأردن والمغرب .

ما هى الفترة الضريبية ؟

الفترة الضريبية هى : المدة التى تحتسب خلالها الضريبة العائدة للتصريح الدورى ، وهى مبدئياً شهرية وتحتسب فى نهاية كل شهر من السنة الميلادية .

كيف يمارس المسجل حق الخصم ؟

تحصل الضريبة على القيمة المضافة لدى كل مرحلة من مراحل التصنيع والتوزيع والاستهلاك ، وعلى الخاضع للضريبة عند انتهاء كل فترة أن يطرح مجموع الضريبة التى فرضت على المنتجات والخدمات التى حصل عليها للقيام بأعمال خاضعة للضريبة من مجموع الضريبة التى فرضها وحصلها من زبائنه من جراء ممارسة نشاطه الاقتصادى خلال الفترة الضريبية ذاتها .

إن المبلغ الناتج عن هذه العملية هو المبلغ الصافى الذى يتوجب على الخاضع تأديته ، أما إذا كانت النتيجة سلبية فيمكن ترحيله إلى الفترة اللاحقة ، أو طلب استرداده وفقاً للشروط والمهل المحددة من قبل الإدارة المعنية.

الضريبة على القيمة المضافة المتوجبة لفترة معينة :

الضريبة = الضريبة المحصلة خلال الفترة ـ الضريبة القابلة للخصم من ثمن الخدمات وشراء البضاعة فى ذات الفترة .

ولا يمكن ممارسة حق الخصم إلا عند اجتماع الشروط التالية :ـ

- يجب أن تكون آخر عملية من الحلقة الاقتصادية خاضعة للضريبة على القيمة المضافة ، أو معفاة منها مع حق الخصم .
- يجب أن يكون من يطلب الخصم خاضعاً مسجلا لدى إدارة الضريبة على القيمة المضافة .
- يجب أن تكون الضريبة على القيمة المضافة القابلة للخصم قد فرضت على أموال وخدمات أديت لحاجات نشاط الخاضع الاقتصادى .
- يجب أن يبرز الخاضع للضريبة مستندات تبرر هذا الخصم : فاتورة ، مستند استيراد ، مستند

تصدير .

التسجيل فى الضريبة على القيمة المضافة :

التسجيل الإلزامى :

- على الخاضع للضريبة أن يسجل إلزامياً من أجل الضريبة على القيمة المضافة إذا كان رقم أعماله العائد إلى أربعة فصول متتالية يتجاوز ٥٠٠ ألف جنيه .
- يجب تقديم طلب التسجيل فى مهلة شهرين ابتداء من آخر يوم من الفترة التى توفرت خلاله شروط الخضوع للضريبة .

التسجيل الاختيارى :

يحق لكل خاضع للضريبة الذى لا يتجاوز رقم أعماله رقم الأعمال الأدنى ، أن يطلب الخضوع للضريبة شرط أن يحقق رقم أعمال يتجاوز ٢٥٠ ألف جنيه عن فترة أربعة فصول متتالية .

إلغاء التسجيل :

للخاضع للضريبة أن يطلب إلغاء تسجيله فى مهلة شهرين من تاريخ انتهاء السنة الميلادية التى انتفت شروط الخضوع للضريبة خلالها ، أى فى حال التوقف عن العمل، أو التوقف عن القيام بعمليات خاضعة للضريبة ، أو انخفاض رقم أعمال الخاضع تحت رقم الأعمال الأدنى للتسجيل الاختيارى .

موجبات الخاضعين للضريبة :

التصريح الدورى عن رقم الأعمال :

على الخاضع للضريبة أن يقدم تصريحا دوريا عن رقم أعماله ، بمهلة أقصاها ٢٠ يوماً من انقضاء كل فترة ضريبية .

إمساك دفاتر محاسبية :

- على الخاضع للضريبة إمساك الدفاتر المحاسبية الضرورية لتطبيق الضريبة ، وتمكين الوحدات الضريبية المختصة من مراقبتها .
- لا يتعين على الخاضع للضريبة إمساك سجلات ودفاتر محاسبية ، غير تلك التى يفرض إمساكها قانون التجارة والتصميم المحاسبى العام وقانون الضريبة على الدخل .
- ولكن يجب أن تتضمن بعض المعلومات الإضافية من أجل الضريبة على القيمة المضافة ، كقيمة الضريبة على القيمة المضافة ، وقيمة المشتريات والضريبة المدفوعة عنها ، وقيمة المبيعات والضريبة المحصلة عنها إلخ ...

تنظيم وتسليم فواتير :

- على الخاضع للضريبة أن يصدر فاتورة أو أى مستند يقوم مقامها ، وذلك عند تسليمه منتجات أو تقديمه خدمات لأى شخص آخر .
- يجب أن تتضمن الفاتورة بعض التفاصيل الخاصة بالضريبة على القيمة المضافة ، ولا سيما موضوع تسليم المنتجات أو تقديم الخدمة ، تاريخ تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات ، المبلغ المتوجب عن تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات ، رقم الفاتورة التسلسلى ، مبلغ الضريبة المتوجب مع

المعدل المطبق ، إلخ ...

متى وكيف تؤدى الضريبة ؟

تؤدى الضريبة عند تقديم التصريح الدورى ، بعد احتسابها .

إلغاء بعض الضرائب غير المباشرة المطبقة حالياً :

- من أجل تفادى ازدواج الضريبة مع ضرائب غير مباشرة أخرى تفرض على المنتجات والخدمات ، لا يطبق الرسم (٥٪) على بدلات الطعام والشراب والإقامة ولا الرسم على الملاهى ، وذلك بالنسبة للأشخاص الحقيقيين والمعنويين الخاضعين للضريبة على القيمة المضافة إلزاميا أو اختياريا.
- يلغى الرسم المفروض على ورق اللعب اعتباراً من تاريخ نفاذ قانون الضريبة على القيمة المضافة .

مميزات وسلبيات الضريبة على القيمة المضافة

أولاً : مميزات الضريبة على القيمة المضافة :

تتمتع الضريبة على القيمة المضافة بالمميزات التالية :

١ - إنها ضريبة عامة ، أى تطال مبدئياً جميع السلع والخدمات المتداولة محلياً ، أو المستوردة من الخارج ، إن ضريبة القيمة المضافة ، بدأت تتسارع الخطوات لتنفيذها ، خاصة أن المشروع الجديد المقدم قد أظهر الكثير من الإيجابيات ، ولا سيما أن قانون ضريبة المبيعات قد أظهر بعض أوجه القصور التى قد تم معالجتها بإصدار كثير من القوانين المعدلة التى بلغ عددها ١٠ قوانين ملحقة ، والقرارات الوزارية التى بلغ عددها ٣ قرارات وزارية باللائحة التنفيذية ، وعدد ٩ قرارات وزارية ملحقة ، بالإضافة إلى التعليمات المصلحية .

٢ - إنها ضريبة عامة ، أى تطال مبدئياً جميع المنتجات والخدمات المستهلكة ، سواء كانت محلية المصدر أو كانت مستوردة من الخارج .

٣ - كما أنها ضريبة غير مباشرة ، أى لا تجبى مباشرة من المستهلك ، بل تُستوفى من المؤسسات الخاضعة لها ، التى تعرض المنتجات والخدمات فى كل من مراحل التصنيع والتوزيع والاستهلاك ، وتحمل هذه المؤسسات الضريبة على المستهلك الأخير فى السعر النهائى .

٤ - وخلافاً للرأى الشائع ، فإن عبء الضريبة فى هذه الحالة لا يقع على المستهلك وحده ، بل يتحمل البائع جزءاً منه .

٥ - وهى ضريبة حيادية ، أى تطال كافة العمليات فى الدورة الاقتصادية ، وتعتمد معدلاً وحيداً ، ونتيجة ذلك فهى لا تؤثر سلباً على هيكلة الأسعار ، ولا تمس بالقواعد التنافسية التى تراعى الاقتصاد المحلى ، وأقلها تسبباً للآثار السلبية أو التشوهات الاقتصادية .

٦ - والضريبة على القيمة المضافة هى أكثر الضرائب

على الاستهلاك حيادياً وهى تفرض على المنتجات المحلية والمستوردة دون تفريق ، وإعفاء السلع المصدرة من الضريبة على القيمة المضافة ، يؤمن لها حيادية تامة إزاء التبادل التجارى الخارجى والداخلى .

٧ ـ إن ما يضمن حيادية هذه الضريبة ، هو مبدأ الخصم الذى يؤدى إلى تفادى تراكم العبء الضريبى مهما تعددت مراحل الإنتاج وتوزيع السلع والخدمات .

٨ ـ الضريبة على القيمة المضافة تنطبق على العمليات التى تتم عن نشاط اقتصادى ، مهما كان وضع الأشخاص الذين يقومون بهذه العمليات ، وهى تستند إلى القيمة المضافة التى تحققها المؤسسة ، لذا ينبغى التطرق بإيجاز إلى مفهوم القيمة المضافة ، ونتائجها على الصعيد المحاسبى والاقتصادى والضريبى .

٩ ـ الاقتصاديون يحبذون تصميم هذه الضريبة لتكون ضريبة على الاستهلاك ، أى أن أثرها الرئيسى يكون فى توسيع الفجوة بين السعر الذى يدفعه المستهلك للسلعة والسعر الذى يتسلمه البائع من بيعه لها .

١٠ ـ والميزة الأساسية لضريبة القيمة المضافة أنها تفرض على المراحل المختلفة للإنتاج ، حيث يتم تعويض الضرائب المفروضة على المدخلات من الضرائب المفروضة على المنتجات أو المخرجات ، وهذا يعنى أن البائعين مطلوب منهم فرض ضرائب على جميع مبيعاتهم ، وفى الوقت ذاته بإمكانهم المطالبة بتعويض عن الضرائب التى فرضت عليهم فى السلع التى استخدموها كمدخلات فى عملية الإنتاج ، وميزة ذلك أن الإيرادات أصبحت مضمونة وذلك من خلال تحصيلها أثناء عمليات الإنتاج جميعها ، على العكس من الضرائب على مبيعات التجزئة .

١١ ـ تجنب ازدواجية الضريبة وذلك بجواز خصم الضريبة المسددة على الخدمات ، وتخفيض أسعار السلع والخدمات .

١٢ ـ وكذلك فإن هذا النوع من الضرائب لا يشوه قرارات الإنتاج كما هو الحال فى الضريبة على الإيرادات النهائية .

١٣ ـ ومن مزاياها أيضاً أن العبء الضريبى الذى تتحمله السلع المحلية يكون مساوياً أو مقارباً للعبء الضريبى الذى تتحمله الواردات ، بالإضافة لخضوع السلع المستوردة والعامة لغير المسجلين وذلك بزيادة قدرها ٢ ٪ ، وذلك لتحقيق العدالة بين المسجلين وغير المسجلين .

١٤ ـ ومن مزايا مشروع القانون هو محاولة تقليل فئات الضريبة لتصبح ٥ ، ١٠ ٪ بدلا من الفئات الكبيرة .

١٥ ـ المبلغ الذى يحدد حد التسجيل سيكون لإجمالى قيمة السلع والخدمات

الخاضعة فقط وليس لإجمالى الأعمال كما هو الحال فى القانون الحالى .

١٦ - إعفاء السلع الأساسية مثل : السكر ، الزيوت ، والأدوية والأسمدة ، والمبيدات الحشرية .

١٧ - إعفاء الأسمنت غير المطحون .

١٨ - إخضاع إيرادات الممثلين والأفلام والمسرحيات والسينما والكافتريات .

١٩ - إخضاع الاشتراكات فى القنوات الخاصة والقنوات الفضائية .

٢٠ - إعفاء برامج الحاسبات الآلية وذلك لتشجيع هذه الصناعة الواعدة .

٢١ - إجازة حق المسجل بطلب رد الرصيد الدائن الذى يظهر لمدة ٦ أشهر متتالية ، وكان هذا يتم بموجب تعليمات فى القانون الحالى ، لذلك فمن الجيد أن يسن على ذلك بالقانون.

٢٢ - النص صراحة عند "طلب إلغاء التسجيل نتيجة رفع حد التسجيل" أن يرفق بالطلب الضريبة المستحقة وسدادها .

ثانياً : من أهم مساوئ هذه الضريبة :

- هى الطريقة التى ستعامل بها السلع الرأسمالية ، ففى معظم دول العالم فإن الضريبة على هذه السلع يتم إرجاعها للمؤسسة وذلك لتشجيع الاستثمار فى رأس المال ، ولأن الإنفاق على السلع الاستثمارية لا يعتبر "استهلاكا" بالمعنى الصحيح ، إلا أن دولا أخرى مثل الصين والبرازيل لا تقوم بإرجاع الضرائب على السلع الرأسمالية ، وفى دول أخرى يتم إرجاع قيمة الضرائب على السلع الرأسمالية بشكل تدريجى ومساو لقيمة استهلاك رأس المال Depreciation ويؤدى ذلك إلى عدم اتجاه المؤسسات إلى الاستثمار فى رأس المال ، وبالطبع فإن لذلك خطورة خاصة فى مجتمع مثل مجتمعنا الذى ستجد فيه الشركات الحديثة أو تلك التى تسعى للتوسع نفسها تدفع ضرائب أكثر مما تبيع من السلع (أى أن إيراداتها تقل عن مصروفاتها) مما سيوقعها فى أزمة سيولة ، وحتى فى الدول التى تقوم بإرجاع كل أو بعض الضرائب على السلع الرأسمالية قد تجد هذه الشركات الحديثة أو المتوسعة نفسها تواجه الأزمة ذاتها وذلك لأن عليها انتظار استرجاع الضرائب من الحكومة والتى عادة ما تأخذ زمناً طويلاً .
- وفى الكثير من الأحيان يؤخذ على ضريبة القيمة المضافة أنها تحابى الواردات وذلك لأنها تقوم بفرض ضريبة واحدة عليها ، وتتحيز ضد الصناعات المحلية وذلك لأنها تخضعها للضرائب عند كل مرحلة من مراحل الإنتاج ، واسترجاع

الضرائب على السلع الوسيطة عادة ما يأخذ وقتاً وجهداً .

- ومن سلبيات هذه الضريبة أنها قد تؤدى إلى قيام التكامل الرأسى والأفقى فى الصناعات لأغراض التهرب من الضريبة ، مما يؤدى إلى عدم الكفاءة فى الإنتاج وربما الاحتكار .
- ومن المساوئ الأساسية لهذه الضريبة أنها معقدة نوعاً ما من الناحية التطبيقية ، وتتطلب وجود نظام محاسبى متقدم نوعاً ما لدى الشركات والمؤسسات ، وأن الذى سيتحمل العبء الأكبر هى الشركات حسنة التنظيم ، بينما تستطيع الشركات الصغيرة والمتوسطة التهرب بسهولة من هذه الضرائب .

العقبات أمام تطبيق نظام ضريبة القيمة المضافة :

- بالرغم من وضوح معناها وحدودها ، إلا أن هذه الضريبة تتباين تبايناً كلياً فى التطبيق العملى بين دول العالم من حيث مدى اتساع المدخلات التى يمكن الحصول على تعويض ضريبى عنها ، وفى نوعية الأنشطة الاقتصادية التى يمكن تطبيق هذه الضريبة عليها .
- وبعض الدول الكبيرة مثل الصين لا تعطى تعويضاً ضريبياً لشراء السلع الرأسمالية ، وبعض الدول الأخرى التى تعطى مثل هذا التعويض لا تعيد الزيادة فى التعويض (الزيادة فى الضريبة المدفوعة عن المدخلات على الضريبة المفروضة على الناتج) ومعظم دول العالم تستثنى السلع المعدة للتصدير من الضريبة ، وبعض الدول تمد الضريبة إلى مرحلة التصنيع man-ufacturing والبعض الآخر لا يفرضها على الخدمات.
- وبينما تعتبر هذه الضريبة جيدة فى حالات الدول بسيطة التركيب السياسى (الدول الموحدة) فإنها لا تعتبر جيدة فى حال الدول الفيدرالية وكذلك فى حالة الدول التى ترتبط باتحاد اقتصادى ، وفى حالة الدول الفيدرالية فإن الضريبة على الاستهلاك يمكن أن تفرض من قبل الحكومة الاتحادية ويتم توزيع الإيرادات بنسبة معينة على الإمارات المختلفة .

ولكن فى حالة دولة مثل مصر ، هناك العديد من السلبيات فى مشروع القانون ومن أهم هذه السلبيات :

١ ـ إخضاع كافة الخدمات :

- بخضوع كافة الخدمات ما عدا ما ورد على سبيل الحصر بمشروع القانون ، أصبح هناك متسعاً فى عدد المسجلين الذين يقومون بكافة هذه الخدمات ، فعلى سبيل المثال : أصبحت الخدمات المهنية خاضعة للضريبة بدءاً من خدمات الطبيب والمهندس والمحامى والمحاسب مروراً بالممثلين والفنانين والكتاب حتى

خدمات صالونات الحلاقة.

وبعد أن كانت النوادى الرياضية غير خاضعة أصبحت خاضعة للضريبة بل وإيرادات المباريات بكافة صورها سواء كانت على التذاكر أو حق الإذاعة تليفزيونيا أو إذاعيا وكذلك على الإيرادات التى يتم تحصيلها من الرعاة سواء على صور الإعلانات داخل الاستاد أو التليفزيون لأن كافة الإعلانات والأفلام والتمثيليات المذاعة تليفزيونياً ستخضع للضريبة لأن الإعفاء قاصر على ما هو مذاع مجاناً فقط .

٢ ـ حد التسجيل :

٣ ـ إعفاء الأدوية وإخضاع الأطباء والمستشفيات الخاصة .

٤ ـ إعفاء الجيش والشرطة .

٥ ـ منتجات الألبان .

٦ ـ منتجات الأرض .

٧ ـ اللحوم .

٨ ـ إعفاءات الأجهزة التعويضية.

٩ ـ الخصم الضريبى .

١٠ ـ القنوات الفضائية .

وفى رأيى الشخصى من المشاكل الأخرى :

■ هى قضية الوكلاء التجاريين ، فمن المعلوم أن لمعظم السلع التجارية فى مصر وبالذات السلع المعمرة وكلاء تجاريين حصريين ، وفى العديد من الحالات يكون هذا الوكيل فى جميع أنحاء الدولة وفى بعض الأحيان فى الشرق الأوسط كله ، وهنا ماذا سيترتب على التحويل فى المخزون من فرع لآخر ، أو اللجوء لعقد صفقات الشراء أو إصدار الفواتير فى مكان ما دون غيره مما سيضاعف من حجم المبيعات فى مكان وتقليص المبيعات مكان آخر .

الخلاصة :

■ إن الضريبة تعتبر مورداً سيادياً للدولة لأن الدولة تستعين بها فى الإنفاق على جموع المواطنين ، على العكس مما أوحت به بعض التصريحات الرسمية ، أو الكتابات الصحافية غير المتخصصة ، فإن تطبيق نظام ضريبة القيمة المضافة يتطلب جهوداً كبيرة واستعدادات فى مجالات الإدارة والمحاسبة ومراقبة منافذ الدولة ، وبالرغم من الفوائد المالية التى ستأتى من تطبيقها ، فإن تكاليف فرضها ليست بالهينة .

■ وناهيك عن ذلك ، فإنها ستطبق فى ظل بيئة مصرية لا تبدو منها بوادر الاتجاه لهذا النوع من الضرائب فى المستقبل المنظور وحجم الإيرادات المتأتية منها سيعتمد على جملة من العوامل من أهمها معدل الضريبة ، ومدى الجدية فى تطبيقها من قبل المصنعين المحليين ، وعدد السلع التى ستخضع للاستثناءات مثل الأغذية والسلع الزراعية والأدوية والسلع الاستثمارية ، وتجارب الدول الأخرى تشير إلى أهمية وجود الدراسات العلمية والتطبيقية ، واتخاذ الخطوات التمهيدية قبل فرضها .

معايير جودة أداء الاستشارات الضريبية وأثرها على تفعيل أدائها

دكتور/ سمير سعد مرقس

- محاسب قانونى ومستشار ضريبى ● مدير عام بمصلحة الضرائب (سابقاً)
- أستاذ المحاسبة والضرائب بالجامعة الأمريكية.
- أستاذ بالدراسات العليا بكلية التجارة جامعة الإسكندرية وكلية التجارة بدمنهور
- أستاذ بالمعهد العربى للتكنولوجيا المتطورة ● أستاذ بالجامعات العربية (سابقاً)
- عضو جمعية إدارة الأعمال العربية ● زميل جمعية الضرائب المصرية
- عضو جمعية الضرائب الدولية

مقدمة :

تؤدى العولمة إلى تحرير تجارة الخدمات ومنها خدمات المحاسبة والمراجعة والاستشارات الضريبية والأخيرة أصبحت أهميتها تتنافى وتسعى شركات ومكاتب المحاسبية العالمية أو ما يسمى الأربعة الكبار إلى الحصول على نصيب الأسد من هذه الخدمات من خلال المكاتب المحلية التى تشاركها لأن هذه الخدمات عائدها مجزى وتكاليفها ضئيلة وتعتمد على الخبرة المتميزة بينما قل اهتمام المكاتب المحلية بهذا النشاط رغم أهميته .

وتعتمد المكاتب الكبيرة فى مزاولة الاستشارات الضريبية على سمعتها كمكاتب كبيرة وعلى جودة أداء هذه الخدمات فى ظل عدم وجود معايير لأداء هذه الخدمات .

أن تقدم هذه الاستشارات بواسطة المكاتب المتوسطة والصغيرة بنسب كبيرة لنموها وتقدمها مهنياً وتجعلها قادرة على مواجهة عواصف العولمة فى مجال خدمات المحاسبة والمراجعة والضرائب والاستشارات .

طبيعة المشكلة :

إن الارتقاء بأداء الاستشارات الضريبية يعتمد على وجود معايير تنظم أداء هذه الاستشارات كما وأن تقديم هذه الخدمات يعتمد على الخبرة المتميزة ومن ثم ضرورة توافر الجودة فى أداء مراقب الحسابات لهذه الخدمات ، ولما كانت جودة الأداء المهنى حديث نسبياً وركزت فى مجال المراجعة ، ومن ثم فإن الارتقاء بأداء الاستشارات الضريبية لا يمكن أن يتم فى غياب معايير لجودة الاستشارات .

وقد اتفق الكتاب والباحثون على تقسيم خدمات مراقب الحسابات إلى الخدمات تحقق أو تحقيق ATTEST وخدمات بخلاف

خدمات المراجعة Non ATTEST وتقع خدمات الاستشارات الضريبية ضمن المجموعة الأخيرة لا يصدر عنها شهادة أو تأكيد أو مصادقة ومن ثم نختلف فى طبيعتها وجوهرها عن خدمات التحقق وبالتالى عدم صلاحية معايير المراجعة للتطبيق على خدمات الاستشارات الضريبية كما تختلف عن المراجعة الإدارية وتختلف أيضاً عن الخدمات الضريبية كل ذلك يعطى خصوصية للاستشارات الضريبية يستدعى الارتقاء بأدائها أن تكون لها معايير جودة مستقلة .

خاصة بها اعتماد على اختلاف طبيعتها عن باقى الخدمات الأخرى السابق الإشارة إليها ويتطلب الأمر تحقيق الافتراضات التالية :

- الجودة بطبيعتها تعتمد على رضاء العملاء والذى يمكن قياسه من خلال فجوة التوقعات .
- كما وأن استخلاص معايير لجودة الاستشارات يعتمد وبشكل أساسى على تحديد وقياس مقومات وعناصر الجودة والتى تعتبر نقطة البداية فى وضع معايير جودة الاستشارات .
- إن المعايير المقترحة للجودة ليست فقط ضرورية لتوفير الجودة ولكن تلزم أيضاً للمحافظة عليها وتحسينها .
- لا يمكن فصل معايير الجودة عن تفعيل أداء الاستشارات الضريبية والارتقاء بها .

<u>هدف البحث : -</u>

<u>تهدف هذه الدراسات إلى تحقيق ما يلى : -</u>

أ - خصوصية خدمات الاستشارات الضريبية وبالتالى الحاجة إلى وضع معايير جودة مستقلة خاصة بها .

ب - دراسة أثر الجودة على فجوة التوقعات .

ج - تحديد وقياس مقومات عناصر الجودة واستخدامها فى وضع وتصميم معايير جودة الاستشارات الضريبية .

د - توضيح أثر المعايير المقترحة على المحافظة على الجودة وتحسينها وتفعيل أداء الاستشارات الضريبية .

<u>تقسيمات البحث :</u>

<u>سيتناول الباحث هذا البحث من خلال المباحث التالية :</u>

<u>المبحث الأول :</u>

أوجه الاختلاف بين الاستشارات الضريبية والخدمات الأخرى التى يقدمها مراقب الحسابات .

<u>المبحث الثاني :</u>

جودة أداء الاستشارات الضريبية وأثرها على فجوة التوقعات .

<u>المبحث الثالث :</u>

مقومات وعناصر جودة أداء الاستشارات الضريبية وعلاقتها بمعايير الرقابة على الجودة النوعية فى المراجعة .

<u>المبحث الرابع :</u>

معيار جودة الاستشارات الضريبية وأثره على المحافظة

على الجودة وتحسينها وتفعيل الأداء .

المبحث الأول :

أوجه الاختلاف بين الاستشارات الضريبية والخدمات الأخرى التى يقدمها مراقب الحسابات

إن التحديد الواضح للاستشارات الضريبية يتطلب إيضاح الفروق الأساسية والجوهرية بينها وبين الخدمات الأخرى التى يقدمها مراقب الحسابات كالمراجعة الإدارية والمراجعة والخدمات الضريبية ويتطلب ذلك حصر الاختلافات بين الخدمات الاستشارية والمراجعة الإدارية وكذلك أوجه الاختلاف بين المراجعة والاستشارات الضريبية وكذلك الفرق بين الخدمات الضريبية والاستشارات الضريبية باعتبارهم وسائل لزيادة الكفاءة والفعالية كما يلى : -

أ - أوجه الاختلاف بين المراجعة الإدارية والخدمات الاستشارية .

(جدول رقم ١)

أساس التفرقة	المراجعة الإدارية	الخدمات الاستشارية
الهدف	تقييم مدى فاعلية وكفاءة تحقيق أهداف المنشأة عن طريق تقييم أداء الإدارة لاكتشاف بعض نواحى القصور.	تقديم النصيحة والمساعدة الفنية للإدارة فى مواجهة مشاكل معينة.
النطاق والمجال	يشمل نطاق المراجعة الإدارية أهداف المنشأة ، السياسات وطرق التشغيل ، معايير الأداء ، الموارد المتاحة ، النتائج الفعلية للأداء ويمتد إلى تغطية كافة أوجه نشاط المنشأة .	ينحصر فى مشكلة معينة تتعلق بأحد نشاطات المنشأة أما لأنها لا تحتمل الانتظار أو لأنها تتطلب دراسة متخصصة أكثر عمقاً لأهميتها وحساسيتها للمنشأة فتقدم لها من خلال الخدمات الاستشارية
التوقيت	مستمرة ومنظمة ودورية الزمان تتابع أداء المستويات الإدارية (مكان)	ترتبط فى توقيتاتها باحتياجات محددة للإدارة وتنتهى الخدمة بمجرد الانتهاء من الواجب المحدد.
الأسلوب المتبع فى الأداء .	تتبع بصفة منتظمة ، ومن ثم يمكن تبسيط بعض أساليب الفحص والتقويم (قوائم استقصاء ، تحليل ، فروق ... الخ).	ترتبط مهمة معينة تختلف من مهمة لأخرى ومن ثم فإن الأساليب المتبعة تتحدد فى ضوء طبيعة هذه الخدمة ومن ثم يصعب تنميطها .

ب - الفرق بين المراجعة والاستشارات الضريبية :

هناك مفاهيم عامة للمراجعة تمثل الأفكار الأساسية أو العرضية Board Generalization ،وهى الأفكار السائدة عقلياً وذهنياً وهى أساس تجديد المبادىء الواجب تطبيقها والإجراءات الواجب اتباعها وهى خمسة مفاهيم على الأقل تتضمن : (٢)

١ - السلوك الأخلاقى

Ethical Conduct

٢ - الاستقلال

Independence

٣ ـ العناية المهنية الواجبة

Due Care

٤ ـ أدلة الإثبات Evidence

٥ ـ العرض الصادق والعادل

Fair Represenation

ولما كانت هذه المفاهيم تتعلق بأداء مراقب الحسابات للمهام الموكلة إليه سواء تمثلت فى أعمال المراجعة Auditing Services أو أعمال الفحص والتحقق Reviewing Services وهى الخدمات التقليدية التى يبدى مراقب الحسابات شهادة أو تعهد أو تأكيد At-test Services بصحة القوائم المالية أو الحسابات التى قام بمراجعتها وفحصها .

وتسرى تلك المفاهيم بالنسبة للخدمات الأخرى خدمات المراجعة .

Non Attest Services or Non Audit Services

وتشمل الخدمات الاستشارية بنوعيها:

ـ خدمات الاستشارات الإدارية .

Management Consulting Sevices

ـ خدمات الاستشارات الضريبية .

Tax Consulting Services

مع اختلاف بسيط يتعلق بطبيعة كل مفهوم فى كل من الخدمتين أى بدرجة التفصيل وانعكاسات طبيعة هذه الخدمات على هذه المفاهيم .

فيما يلى جدول يوضح أوجه الاختلاف بين المراجعة والاستشارات الضريبية .

مجال المقارنة	المراجعة	الاستشارات الضريبية
الهدف	إبداء رأى فنى محايد فى مدى صحة وسلامة القوائم الختامية للمنشأة من حيث تعبيرها عن المركز المالى الحقيقى ونتيجة نشاط المنشأة عن المدة التى أعدت عليها .	الحصول على الخبرة الاستشارية المتمثلة فى النصيحة أو المساعدة الفنية للإدارة لمواجهة المشاكل الضريبية التى تواجهها حتى يتسنى لها اتخاذ قرارات أكثر فاعلية بشأنها .
توقيت أداء الخدمة	هى عملية دورية مستمرة سنوياً لفحص القوائم المالية وتتم بعد إقفال الحسابات وقد تتطلب قيام المراجع بإجراء بعض العمليات والفحص خلال السنة .	عملية غير دورية ترتبط بظهور مشاكل تستدعى الاستعانة بخدمات الاستشارى ولا ترتبط بوقت ثابت أو محدد .
الأساليب المستخدمة فى أداء الخدمة.	تعتمد المراجعة على أساليب مثل الفحص المستندى والجرد الفعلى ومصادقات العملاء والموردين والحصول على شهادات من الغير وإدارة المنشأة والاستقصاء والملاحظات .	تعتمد الاستشارات على الملاحظة والاستفسار والتحليل ودراسة المشكلة ومقارنة البدائل وإصدار التوصيات .
مستوى التأهيل المطلوب لأدائها	وجود الحد الأدنى من التأهيل العلمى المنصوص عليه فى قوانين مزاولة المهنة وهو يعتبر تأهيلا كافيا لمزاولة المهنة .	١) توافر الحد الأدنى من التأهيل المنصوص فى قوانين مزاولة المهنة . ٢) توافر كفاءة عالية وخبرة متميزة فى مجال الضرائب وتشريعاتها ومشاكل تطبيقها والبحوث والمناقشات التى تتم بشأنها والندوات والمؤتمرات والتعديلات التى تطرأ على قوانين الضرائب المختلفة ومهارات فى الاتصال والسلوكيات والقدرة على الإقناع .

مجال المقارنة	المراجعة	الاستشارات الضريبية
التعاقد	الجمعية العمومية للمساهمين	الجمعية العمومية للمساهمين أو مجلس الإدارة
الطرف الذى يقوم بذلك	المراجع الخارجى ومساعديه	خبراء فى مجال الضرائب والاستشارات أو قسم خاص فى المكاتب الكبيرة أو أفراد يمتلكون ذات الخبرة والكفاءة فى المكاتب الصغيرة والمتوسطة .
دور المراجع	فحص القوائم المالية للتأكد من صحة وسلامة النتائج والمركز المالى وما يراه من تحفظات بشأنها .	تشخيص المشاكل محل الاستشارات واقتراح الحلول وإبداء النصح والمشورة .
التقرير	تقرير نمطى متعارف عليه تحكمه معايير مهنية محددة	فى شكل توصيات وتختلف محتوياته حسب المهمة المسندة إلى مراقب الحسابات .
مسئولية المراجع	تتحدد المسئولية فى ضوء العناية المهنية الواجبة ومدى التزامه بالمعايير المهنية واجبة التطبيق	مسئولية مراقب الحسابات عن كل المعلومات والتفاصيل التى ترد فى تقريره بشأن المهمة التى تسند إليه فى ظل مستوى عناية الشخص الحريص والخبير .
طبيعة العمل	تحليلى إخبارى	تحليلى وتفصيلى لموضوع المهمة ويستدعى الرجوع إلى المستندات والسجلات والتقارير الداخلية والخارجية .

ج - الفرق بين الخدمات الضريبية والاستشارات الضريبية

فى ظل تقرير مجمع المحاسبين القانونيين الأمريكى الذى أصدرته لجنة الخدمات الإدارية عام ١٩٦٥ ١٩٦٩ وانتهى إلى أن الخدمات الضريبية تعتبر من الخدمات التقليدية لمراقب الحسابات .

ولكن اتجهت الدراسات إلى أن الخدمات بخلاف خدمات المراجعة Non Audit Services تتركز فى ثلاث مجموعات هى :

١ - الخدمات الضريبية Tax Services

٢ - الخدمات الاستشارية للإدارة المرتبطة بالمحاسبة Accounting related Management Advisory Services ومن أمثلتها تصميم نظام جديد للأجور .

٣ - الخدمات الاستشارية للإدارة غير المرتبطة بالمحاسبة Non Accounting related Magement Advisory Services ومن أمثلتها دراسة جدوى السوق .

ويرى الباحث ضرورة التفرقة بين خدمات التحقيق وخدمات الاستشارات ففى الحالات التى تتمثل فيها خدمات مراقب الحسابات فى إعطاء شهادة أو ضمان أو تعهد بصحة ودقة البيانات أو

المعلومات أو التصديق عليها أو القيام بأعمال فحص بمناسبة تقديم الإقرار الضريبى أو غيره من الأعمال الضريبية فإننا نكون بصدد خدمات ضريبية .

ويرى البعض أنه نظراً للارتباط الوثيق بين الدخل الخاضع للضريبة وصافى الأرباح الذى تظهره القوائم المالية وحاجة الممولين إلى المشورة فى إعداد الإقرار الضريبى لأن أى خطأ فيه يترتب على التزامات أو مسئوليات ، وبالتالى يساعد مراقب الحسابات فى تخفيض مسئولياتهم الضريبية ، والالتزامات المترتبة على تطبيق القوانين الضريبية والتى قد تتضمن عقوبات ، وفى الحالات التى يتأكد فيها مراقب الحسابات القوائم المالية فإن مساحة الخدمات التى يمكن تقديمها تكون كبيرة ومؤثرة .

المبحث الثانى:

جودة أداء الاستشارات الضريبية وأثرها على فجوة التوقعات .

عَرَّفَتْ الجمعية الأمريكية للرقابة على الجودة : الجودة بأنها مجموع الخصائص والمعالم المتعلقة بمنتج أو خدمة مؤداة طبقاً للمواصفات بغرض إرضاء المستهلكين فى وقت الشراء أو خلال فترة الاستخدام .

ويرى الباحث أن مدخل الجودة الذى ركز على حاجات المستفيدين يمكن الاستعانة به فى تحديد مفهوم جودة أداء المراجعة باعتباره يقدم خدمة تخضع لمفهوم الجودة .

ويرى البعض أن تطبيق المفهوم السابق يؤدى إلى النتائج التالية :-

١ - إن أداء مراقب الحسابات للخدمات بالشكل الذى يحقق رغبات المستفيدين وإرضاء متطلباتهم واحتياجاتهم يستوجب ضرورة أدائها فى ظل مستوى معين من الجودة ليرضى ويفى بهذه الرغبات والتوقعات ، ويتطلب هذا الأمر تحديد هؤلاء المستفيدين وكذلك توقعاتهم للاستعانة بذلك فى تحديد مفهوم الجودة .

٢ - إن المستفيدين من خدمات مراقب الحسابات قد تمثل رغباتهم وتفضيلاتهم مصالح متباينة ومن ثم لا يمكن وضع مستوى جودة مطلق ولكن يمكن وضع مستوى جودة نسبى يكفى لتحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين .

٣ - إن هذا يعنى التركيز على الجانب النفعى لأداء مراقب الحسابات مما يضيف بعداً إضافيا للوظيفة الاجتماعية له لأن تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين يفى بجانب من هذه الوظيفة وهذا سينعكس على الأداء الفعلى لهذه الخدمات ويعمل على تضييق فجوة التوقعات .

يستفاد مما تقدم أن أداء الاستشارات الضريبية بنجاح

وبجودة مرتفعة يعتمد إلى حد كبير على قدرتها على الوفاء بحاجات المستفيدين التى تعكس توقعاتهم بالنسبة لهذه الخدمات من ناحية ومن ناحية أخرى فإن ذلك يعكس الدور الاجتماعى والمسئولية الاجتماعية لمراقب الحسابات عن أدائه عموماً وأدائه للاستشارات الضريبية على وجه الخصوص ، لأن ذلك يؤدى إلى تضييق فجوة التوقعات .

مداخل دراسة الجودة :

يعتمد أداء الاستشارات الضريبية على الجودة العالية بالتميز فى الأداء وفى نفس الوقت فقد اختلط مصطلح الجودة مع غيره من المصطلحات كالخبرة المهنية ، وزاد الأمر تعقيداً صعوبة التعبير عن الخبرة المهنية فى شكل مصطلحات للأداء ومن ثم فإن الوصول إلى معايير ملائمة للارتقاء بالأداء وتفعيله وتحقيق الجودة فى نفس الوقت يرتكز على مدخلين هما : مدخل المخرجات ـ ومدخل التشغيل.

أ ـ مدخل المخرجات

Outcome Oriented

ويعتمد هذا المدخل على مقارنة النتائج أو المخرجات مع الحلول السليمة المعروفة سلفاً ، وهذا المدخل لا يتناسب مع الاستشارات الضريبية ، كما وأن المشاكل القانونية والضريبية التى قد يسفر عنها الأداء غير الملائم قد تستغرق وقتاً بعد أداء الاستشارات الضريبية حتى تظهر ، ولذلك ظهرت أساليب بديلة فى ظل هذا المدخل هى : الإجماع فى الرأى والكفاءة والفاعلية وتطوير معايير الأداء.

ب ـ مدخل التشغيل

Pocess Oriented

ويستلزم هذا المدخل ما يلى :

- وجود معايير مهنية متعارف عليها يتلزم بها مراقب الحسابات .
- أن تتسق هذه المعايير مع الأنماط السائدة فى المكاتب المهنية الكبيرة والتى تعتبر معايير للجودة.

المدخل المقترح

ويقوم هذا المدخل على اقتراح معايير للجودة لأداء الاستشارات الضريبية يتحقق من خلالها الإجماع فى الرأى من ناحية وتحقق الكفاءة والفاعلية من جهة أخرى مع تطويرها باستمرار فى ضوء المتغيرات التى تطرأ على بيئة الاستشارات الضريبية والرغبة فى الارتقاء المستمر بالجودة لتلبية رغبات وتوقعات المستفيدين من هذه الخدمات .

إدارة الجودة الشاملة فى مكاتب المراجعة .

نظراً لأن رغبات المستفيدين التى تعكسها توقعاتهم هى أساس رضاء العملاء تعمل على فجوة التوقعات فإنها فى نفس الوقت أساس بناء أى نظام للجودة الشاملة لأنه مدخل من مداخلها ، كما وأن تطبيق الجودة الشاملة يقوم على التعرف على رغبات العملاء وإيجاد علاقة بين هذه المطالب وأداء مراقب

الحسابات .

إن تطوير الأداء جزء حيوى من أى نظام فعال لمراقبة الجودة وإن مكتب المراجعة يستطيع أن يبنى سمعته الحسنة ويكسب مزايا تنافسية بأن يستهدف أداء أعلى من الحد الأدنى للجودة المطلوبة والمقررة فى المعايير المهنية السارية .

<u>تحديد المفهوم الشامل للجودة فى ضوء توقعات المستفيدين .</u>

إن توقعات المستفيدين تنشأ من ثقتهم فى أداء مراقب الحسابات للاستشارات الضريبية نتيجة إلمامه وتعمقه فى شئون المنشآت التى يقدم الاستشارات لها خاصة إنه غالباً ما يقدم خدمات المراجعة لهذه المنشآت إضافة إلى خدمات الاستشارات الضريبية ، لذلك فإن وجود المعايير المهنية يعتبر أحد متطلبات تحقيق جودة الأداء لأنها ساهمت فى تضييق فجوة التوقعات من ناحية كما وأن الالتزام بها يبعد عن مراقب الحسابات أى اتهام بالتقصير أو عدم بذل العناية المهنية الواجبة ، كما وإنها مقدمة للارتقاء بالأداء بشكل أفضل عن طريق اقتراح معايير للجودة تهدف إلى ضمان توافر مهارة الأداء فى الخدمات المقدمة للعملاء وهذا بدوره استجابة للمسئولية الاجتماعية لمراقب الحسابات وتطبيقاً لمعيار العناية المهنية وأدلة ومواثيق آداب وسلوك المهنة التى هى نتاج التقاليد المتعارف عليها ، ولعل أو محاولة لوضع معايير الرقابة على الجودة هى نظم رقابة الجودة لمكاتب المحاسبة والمراجعة System of Quality Control for firms (CPA) التى أصدرتها لجنة معايير رقابة الجودة التابعة لمجمع المحاسبين القانونيين الأمريكى AICPA .

<u>أثر رضاء العملاء وتلبية احتياجاتهم على تضييق فجوة التوقعات بالنسبة للاستشارات الضريبية .</u>

إذا كانت الجودة ترتبط برضاء العملاء ومقدرة مراقب الحسابات على تلبية احتياجاتهم والوفاء بها وخاصة بالنسبة للخدمات التى لا يطلبها العملاء لاستيفاء الشروط القانونية ومتطلبات إعداد ونشر القوائم المالية ولكن اختياريا لمساعدة المنشأة فى حل مشاكلها وتخفيض التزاماتها الضريبية بشكل مشروع ، ومن ثم يجب الوقوف دائماً على مدى قبول ورضاء عملاء الاستشارات عن أدائها ، فإذا لم يستطع مراقب الحسابات أن يغطى هذه الاحتياجات فعندئذ تنشأ فجوة التوقعات Expectation Gap .

ويرى البعض أن فجوة التوقعات الضريبية تتكون من فجوتين :

<u>أ - فجوة التطبيق .</u>

<u>ب - فجوة الأداء .</u>

مجال الاستشارات الضريبية فإن هذه الفجوة تصبح كما يلى :

<u>١ - فجوة التطبيق :</u>

وهى الفجوة بين المعايير

المحاسبية والإرشادات والمستويات المهنية أو ما انتهى إليه التطبيق فى شكل حكم وتقدير مهنى وبين أداء مراقب الحسابات لهذه الاستشارات .

۲ ـ فجوة الأداء :

وهى بين أداء مراقب الحسابات للاستشارات الضريبية وبين ما يتوقعه العملاء من أداء أو نتائج لأدائه لها ، وستظل فجوة التوقعات موجودة حتى فى ظل الأداء الجيد وتحقيق مراقب الحسابات أعلى جودة فى الأداء لأن فجوة التطبيق الضريبية المتمثلة فى اختلاف تطبيق الإدارة الضريبية للتشريع كثيراً ما تسبب فجوة توقعات لمراقب الحسابات كمستشار ضريبى بالرغم من أنه غير مسئول عنها .

أسباب فجوة التوقعات :

١ ـ إن زيادة الحاجة إلى الاستشارات الضريبية الملائمة والموثوق فيها تتطلب تطوير أسلوب أدائها باستمرار والعناية بجودة الاستشارات ومناسبتها للعملاء ، ومن ثم يجب أن يتمتع مراقب الحسابات بخبرة وكفاءة عالية متخصصة فى مجال الاستشارات الضريبية تمكنه من تكوين أحكام وأراء موثوق فيها وعدم توافر ذلك يؤدى إلى اتساع فجوة التوقعات.

٢ ـ إن دور مراقب الحسابات تجاه عملاء الاستشارات هو إزالة الشك وعدم التأكد Dovght & Uncertatinty لدى العملاء أو تقليله إلى أدنى حد ممكن.

٣ ـ قد ترجع الفجوة إلى نقص إدراك وخبرة المستفيدين من خدمات الاستشارات Tax Consulting Beneficiary ونقص إدراكهم ووعيهم بأهمية وكيفية التعامل مع المعلومات .

٤ ـ اختلاف ما يتوقعه المستفيدين من الاستشارات وما ينبغى القيام به طبقاً للمتطلبات القانونية والمهنية .

٥ ـ إن بعض الاستشارات الضريبية المقدمة قد تقوم على أحكام Personal Judgment ومن ثم لا تمثل ضمانات Guarantees أو تصديقات Seals Approval ومن ثم فقد تحمل بعض الخطأ كما وأن الأحكام المبنية على الخبرة وحدة أيضاً قد تحمل هذا الخطأ .

٦ ـ قد تكون توقعات المستفيدين مبالغ فيها أو تفوق الدور الذى يمكن أن يؤديه مراقب الحسابات .

٧ ـ غموض وعدم وضوح المشكلة أو طلبات المستفيدين أو عدم الإفصاح عنها بوضوح .

٨ ـ إن أداء مراقب الحسابات للخدمات المهنية تنظمه المنظمات المهنية من خلال المعايير والإرشادات الصادرة منها إضافة إلى المعرفة بالقوانين والتعليمات السارية بشأن الضرائب المختلفة ومعرفته بنشاط العميل وظروفه ، وعدم وجود معايير للاستشارات الضريبية تجعل الدور الذى يطلبه أو يتوقعه

العملاء يتعارض أحياناً مع ما يجب على مراقب الحسابات أدائه ، أو المبالغة فى توقعاتهم فى غياب هذه المعايير .

٩ - اختلاف درجة المسئولية التى يجب أن يتحملها مراقب الحسابات فعلاً عن أداء الاستشارات الضريبية عن ما يراه المستفيدون من خدماته بالنسبة لها ، ودوره فى المجتمع ومدى كفاية مسئوليته الحالية .

١٠ - الشك فى استقلال مراقب الحسابات عند تأدية الاستشارات الضريبية إلى جانب خدمات المراجعة لنفس العميل .

١١ - نقص المعرفة الفنية المتخصصة والكفاءة المهنية والمهارة فى تطبيق المعرفة وقصور المقررات الدراسية والتدريب الكافى لدى العديد من مزاولى الاستشارات الضريبية نظراً لعدم وجود شروط حالياً لمزاولتها

١٢ - عدم وجود رقابة ذاتية بواسطة المنظمات المهنية على أداء الاستشارات الضريبية ، أو شروط مزاولتها .

١٣ - قصور التقارير وعدم فاعليتها من حيث الشكل والصياغة وصعوبة فهمها ، ومن ثم عدم تلبية احتياجات المستخدمين .

١٤ - انخفاض جودة الأداء ومن ثم فإن مخرجات الاستشارات قد تخفق عن مقابلة احتياجات عملاء الاستشارات .

<u>وسائل تضييق فجوة التوقعات بالنسبة لأداء الاستشارات الضريبية .</u>

الوسائل التالية تساهم إلى حد كبير فى تضييق فجوة التوقعات :

١ - وجود معايير مهنية لأداء الاستشارات الضريبية تتضمن معايير لجودة الاستشارات الضريبية .

٢ - توافر قواعد لآداب وسلوك المهنة تتناسب مع المتغيرات المحلية والدولية وتتمشى مع تطور المهنة .

٣ - وجود تنظيم مهنى قوى وقادر على فرض ومراقبة تطبيقها وكذلك مراقبة استمرار تطبيق شروط الجودة وسياستها ومتطلباتها .

٤ - تدعيم استقلال مراقب الحسابات عند أداء الاستشارات الضريبية .

٥ - دراسة توقعات المستفيدين وكيفية تلبية احتياجاتهم سواء كانت دراسات مهنية أو أكاديمية .

٦ - زيادة فاعلية الاتصال بين مراقب الحسابات وعملاء الاستشارات الضريبية وتفعيل دور تقارير وتوصيات الاستشارات فى خدمة مستخدمى هذه التقارير .

٧ - الارتقاء بكفاءة المزاولين وتدعيم التخصص فى مجال أداء الاستشارات الضريبية (تأهيل - تدريب خبرة - شروط القيد والترخيص) .

ويرى الباحث أن وسائل تضييق فجوة التوقعات تتطلب وجود معايير لأداء

الاستشارات الضريبية ومعايير لجودة أدائها وكلاهما يعتمد على وجود تنظيم مهنى قادر على تحقيق وتطبيق المتطلبات السابقة .

ويرى الباحث أنه يمكن وضع المؤشرات التالية لجودة الاستشارات الضريبية :

١ ـ حجم مكتب المحاسبة والمراجعة المزاولة للاستشارات .
٢ ـ الوسائل التكنولوجية التى يمتلكها مراقب الحسابات ويستخدمها فى أداء الاستشارات .
٣ ـ عدد القضايا المسجلة ضد مراقب الحسابات .
٤ ـ عدد عملاء المكتب ممن ينتمون إلى صناعة أو نشاط معين .
٥ ـ قيمة الأتعاب التى يحصل عليها مراقب الحسابات عن الاستشارات .
٦ ـ فترة ارتباط مراقب الحسابات بأداء استشارات ضريبية للمنشأة .
٧ ـ المؤهلات الفنية لفريق الاستشارات .
٨ ـ طول فترة ممارسة مراقب الحسابات للاستشارات وخبرته فى هذا المجال وعدد ساعات أداء الاستشارات بالنسبة لعدد ساعات الإجمالية لعمله

كما يرى الباحث إن من المؤشرات المتعلقة بتحسين الجودة أو العوامل التى تؤدى إلى الارتقاء بالجودة هى :

١ ـ التعليم المهنى المستمر .
٢ ـ التدريب .
٣ ـ الإشراف والمتابعة وفحص ومراجعة الخبرة داخلياً .
٤ ـ الضمانات التى تكفل حياد مراقب الحسابات ونزاهته وموضوعيته .
٥ ـ الالتزام بالمعايير المهنية فى حالة وجودها .
٦ ـ الإلزام القانونى والعقوبات التشريعية .

المبحث الثالث :

مقومات وعناصر جودة أداء الاستشارات الضريبية وعلاقتها بمعايير الرقابة على الجودة النوعية فى المراجعة .

لا يوجد حالياً معايير لجودة أداء الاستشارات الضريبية ولكن يوجد نوعان من المعايير يمكن أن يشتق منها الباحث معايير جودة الاستشارات الضريبية هما :

أ ـ معايير الرقابة على الجودة فى المراجعة التى أصدرتها المجامع المهنية وكذلك ما يتعلق بها من الدراسات حول العوامل المؤثرة على الجودة فى الإصدارات المهنية والبحوث والدراسات التطبيقية .

ب ـ معايير ضمان الجودة فى المكاتب سواء تتعلق بأداء المراجعة أو الخدمات الأخرى التى يقدمها ومنها الاستشارات الضريبية التى أصدرها الاتحاد الدولى للمحاسبين IFAC

أولاً : معايير الرقابة على الجودة النوعية فى المراجعة .

يتعين على مكاتب المراجعة مراعاة المعايير التالية :

١ ـ الاستقلال .
٢ ـ تخصيص الأفراد لتأدية المهام .
٣ ـ الاستشارة .
٤ ـ التوجيه والإشراف .
٥ ـ التعيين .

٦ ـ التطوير المهنى .
٧ ـ الترقية .
٨ ـ قبول العملاء والاستمرار معهم .
٩ ـ الفحص الدورى والتفتيش

ثانياً : ضمان الجودة فى المكاتب المهنية .

وضع الاتحاد للمحاسبين IFAC معايير لضمان الجودة فى المكاتب المهنية وهى تتناول كل الخدمات المهنية التى تقدمها المحاسبة والمراجعة النهائية ومن ضمنها خدمات المراجعة والاستشارات الضريبية وتتناول :

١ ـ إعداد معايير رقابة الجودة .
٢ ـ إعداد برامج فحص ومتابعة الجودة .

أولاً : فى مجال أهداف وإجراءات وسياسات رقابة الجودة التى تقوم عليها المعايير .

نص المعيار على ضرورة أن تشمل على الموضوعات الآتية : ـ

١ ـ أن يلتزم العاملون بالمكتب بمبادئ الأمانة والموضوعية والاستقلالية والسرية .

٢ ـ أن يكون لدى العاملين بالمكتب الخبرة الكافية التى تمكنهم من أداء عملهم بمهارة وكفاءة .

٣ ـ أن يكون العاملون على علم بمتطلبات وظائفهم ومسئولياتهم .

٤ ـ وجود توافق بين المعرفة المطلوب توافرها فى العاملين لإنجاز الأعمال المسئولين عنها وبين برامج التعليم المهنى المستمر والتدريب .

ب ـ تخصيص الأفراد لعمليات المراجعة وتوجيههم والإشراف عليهم .

وتتضمن المعايير التالية التى يمكن تطبيقها على الخدمات الأخرى بخلاف المراجعة :

- إنه تم التخطيط للعمل كما ينبغى .
- إن الإشراف على العمل تم على كل المستويات الإدارية .
- تحديد الحالات التى تتطلب استشارة آخرين والأشخاص أو المصادر التى ينبغى الرجوع إليها .
- يجب تقديم التدريب الوظيفى الملائم .
- التأكد من الالتزام بإرشادات فحص العمل المنجز والنتائج التى تم التوصل إليها .

جـ ـ الموافقة على عملاء جدد والإبقاء على العملاء الحاليين .

١ ـ يجب تقييم العملاء الحاليين والمتوقعين فى ضوء إرشادات مناسبة يضعها المكتب تتفق مع طبيعة نشاط المكتب ويتم التقييم من قبل الأفراد الملائمين فى المستويات الإدارية المختلفة .

٢ ـ وجود سياسات وإجراءات تحدد الظروف التى تتسبب فى استبعاد المكتب لعميل ما .

٣ ـ التفهم الواضح من العملاء لأهداف وطبيعة ونقاط العمل من خلال خطاب الارتباط أو خطاب قبول العملية .

د ـ متابعة إجراءات رقابة الجودة .

١ ـ التحديد الملائم لنطاق ومحتوى برنامج الفحص الخاص بالمكتب بمـ

يتناسب مع حجم المكتب وطبيعة نشاطه والإجراءات الأخرى المتبعة وذلك بغرض التحقق من التوافق مع إجراءات وسياسة رقابة الجودة المقررة .

٢ ـ يتم تنفيذ برنامج الفحص من قبل أشخاص لديهم الكفاءة والخبرة الضرورية.

٣ ـ التأكد من أن الإجراءات التصحيحية المشار إليها فى نتائج الفحص قد تم تنفيذها طبقاً لجدول زمنى موضوع .

ثانياً : فى مجال إعداد برنامج فحص ومتابعة الجودة .

يجب على أعضاء الاتحاد أن يعدوا برنامجا لفحص الجودة ويكون البرنامج إجبارياً لكل المكاتب التى تقدم خدمات مهنية بحيث يشمل إجراءات وسياسات رقابة الجودة لكل الخدمات المهنية ، كما يتضمن كذلك مدى التزام المكاتب المحاسبية بالمعايير المهنية الواجبة التطبيق .

استخلاص مقومات وعناصر جودة أداء الاستشارات الضريبية

أ ـ مقومات جودة الاستشارات الضريبية .

يرى الباحث أن تحقيق الجودة يتم من خلال خطوتين تتضمن كل منهما عددا من المقومات ويمكن فى ظلها توافر الحكم على وجود الجودة بالنسبة لأداء الاستشارات الضريبية من عدمه .

١ ـ الخطوة الأولى : اكتساب الجودة .

وهى مرحلة توافرها واكتساب الجودة وهذه المرحلة تتضمن ثلاث مقومات رئيسية هى :

أ ـ المقومات المتعلقة بالمزاولين.

ب ـ المقومات المتعلقة بالعلاقة مع عملاء الاستشارات .

ج ـ المقومات المتعلقة بأداء الاستشارات .

٢ ـ الخطوة الثانية : المحافظة على الجودة .

وهى مرحلة المحافظة على الجودة وتحسينها بشكل مستمر عن طريق الفحص الدورى للتأكد من توافرها باستمرار ، أى وجود نظام للرقابة على الجودة واختبارها .

ويتناول الباحث بإيجاز هذه المقومات بهدف الاستفادة منها فى وضع معايير للاستشارات الضريبية.

أولاً : مرحلة توافر واكتساب الجودة .

ويمكن ترجمة المقومات السابقة إلى العناصر التالية :

أ ـ العناصر المتعلقة بالمزاولين.

١ ـ التعيين .

يجب على المكاتب المهنية أن تتأكد من توافر شروط التأهيل العلمى والعملى .

والصفات الشخصية اللازمة لتأدية الاستشارات الضريبية وعلى الأخص الدراسة الأكاديمية والخبرات السابقة التى اكتسبها فى الأعمال واهتماماته فى هذا المجال .

٢ ـ تطوير الكفاءة المهنية والتدرج المهنى .

يجب على المكاتب المهنية أن تعمل على الارتقاء بالكفاءة المهنية للعاملين فى مجال الاستشارات الضريبية ، كما يجب على المزاولين تلقى التعليم المستمر اللازم لتطوير كفاءتهم المهنية والفنية ، مع وجود سياسات لتهيئتهم للترقية والتدرج إلى المستويات المهنية الأعلى والوظائف الإشرافية فى ضوء كفاءتهم المهنية ، وعلى الأخص المعلومات الفنية والقدرة على مواجهة المشاكل والتعامل معها ومهارات التعامل والاتصال مع العملاء والقدرة على القيادة وتدريب العاملين.

<u>٣ - التخصيص .</u>

يجب تخصيص الأفراد ذوى الكفاءة العالية لأداء الاستشارات الضريبية وتدعيم التخصص فى هذا المجال ، وتخطيط أداء المهام المختلفة فى ضوء الكفاءات المتوافرة وأدائها بواسطة الشريك المسئول عن الضرائب أو تحت إشرافه المباشر .

<u>٤ - التخصص .</u>

توافر التخصص فى مجال أداء الاستشارات الضريبية لأنه يضمن حيازة معرفة أكبر وبالتالى ضمان أداء أفضل .

<u>ب - العناصر المتعلقة بالعلاقة مع العملاء .</u>

١ - الالتزام بالمعايير المهنية المتعلقة بقواعد السلوك المهنى وبوجه خاص الاستقلال .

٢ - تقرير قبول العملاء والاستمرار معهم فى ضوء إمكانيات المكتب والكفاءات المتوافرة لديه .

٣ - يجب أن تحوز الاستشارة رضاء العملاء وتعكس توقعاتهم بالنسبة لأداء هذه الخدمات المهنية .

<u>جـ - العناصر المتعلقة بأداء الاستشارات .</u>

١ - يجب أن يبذل مراقب الحسابات أقصى عناية مهنية ممكنة فى المهام التى توكل إليه إلى المدى الذي يبتعد عن أى خطأ أو شطط فى الرأى بحيث تعكس الاستشارة أو النصيحة المعرفة ومهارة الأداد والجهد المبذول فى أدائها والقدرة على اقتراح حلول للمشاكل التى يتعامل معها .

٢ - يجب ألا يقتصر دور الاستشارى على النصيحة ، بل يجب عليه التحذير المبكر للعملاء ، وأن يتسم رأيه بالدقة والشمول بهدف جعل حالة عدم التأكد عند أدنى حد وتقديم إجابة واضحة ودقيقة عن كل استفسار من العملاء .

٣ - يجب على المكاتب المهنية أن تمارس رقابة ومتابعة كافية على أعمال المساعدين وإصدار التوجيهات والمشورة اللازمة لهم وتحديد مستويات الإشراف والمتابعة .

٤ - يجب تحديد مصدر الاستشارة التى يمكن الرجوع إليه للمساعدة فى حل المشاكل الفنية التى تواجه فريق الاستشارات

الضريبية .

٥ - تعتبر المعايير المهنية للاستشارات الضريبية في حالة وجودها هي أحد متطلبات توفير الجودة .

المبحث الرابع :

معيار جودة الاستشارات الضريبية وأثره على المحافظة على الجودة وتحسينها وتفعيل الأداء .

أولاً : معيار جودة الاستشارات الضريبية .

المعيار العام .

يجب توافر الجودة في أداء مراقب الحسابات لخدمات الاستشارات الضريبية بحيث تتواءم مع توقعات العملاء وتعكس المهارة والجهد والعناية المبذولة في أدائها .

المعايير الفرعية :

١ - يجب الالتزام بالمعايير المهنية ومعايير الأخلاق والسلوك المهني كحد أدنى عند أداء الاستشارات الضريبية .

٢ - يجب أن يبذل مراقب الحسابات العناية المهنية الواجبة في المهام التي توكل إليه بحيث يبتعد أداؤه عن الخطأ والشطط في الرأي .

٣ - يجب التحذير المبكر للعملاء ، وأن يتسم رأيه ونصائحه بالدقة والشمول بهدف تخفيض حالة عدم التأكد لدى العميل إلى أدنى حد وتقديم إجابات واضحة ودقيقة على كل استفسارات العملاء .

٤ - يجب أداء الاستشارات الضريبية بواسطة مزاولين على درجة عالية من الكفاءة والتخصص إما بواسطة مراقب الحسابات شخصياً أو الشريك عن الاستشارات الضريبية أو الخدمات الضريبية وتحت إشرافهم المباشر في حالة عدم قيامهم بها شخصياً .

٥ - يجب أن يحظى أداء الاستشارات الضريبية بثقة ورضاء العملاء وإمكانية الاعتماد عليها والمصداقية بالنسبة لعميل الاستشارات في مواجهة المشاكل محل الاستشارة والنصيحة .

٦ - يجب أن تعكس الاستشارات والنصيحة المعرفة الكاملة والمهارة العالية والاجتهاد ، وقدرة تحليلية كبيرة على التعامل مع المشاكل واقتراح الحلول لها .

٧ - يجب الالتزام بالتطوير المهني والتحديث والرقابة على الجودة بالنسبة لكل العاملين في مجال الاستشارات الضريبية .

ثانياً : أثر تطبيق معيار جودة الاستشارات الضريبية على المحافظة على الجودة وتحسينها بشكل مستمر .

يجب التأكد من وجود سياسات للتأكد من المحافظة على الجودة وتحسينها بشكل مستمر وفعال واستمرار تطبيقها ووجود نظام خاص بالمكتب للفحص الدوري

للتأكد من وجود سياسات وإجراءات لجودة الاستشارات الضريبية واستمرار تطبيقها .

ويرى الباحث أن هناك أربع وسائل للرقابة على جودة أداء مراقب الحسابات للاستشارات الضريبية هى :

١ - قواعد الأخلاق والسلوك المهنى .
٢ - المسئولية القانونية لمراقب الحسابات .
٣ - معايير الجودة .
٤ - التفتيش لمراقبة استمرار تطبيق معايير وإجراءات الجودة .

ويتناول الباحث دور كل من هذه الوسائل بإيجاز : -

١ - قواعد الأخلاق والسلوك المهنى .

يرى الباحثون أن الأخلاقيات العامة تحتل مكاناً يعلو القانون ولكن أدنى من الأخلاقيات المهنية والمثالية التى تفرضها المهنة على أعضائها والذين يقبلون طواعية واختيارا تطبيق هذه المعايير وبصورة أكبر مما تتطلبه القواعد القانونية .

ويرى الباحث أن قواعد آداب وأخلاقيات السلوك المهنى يقصد بها مجموعة المبادئ والقواعد الأخلاقية والسلوكية المرتبطة بسلوك الممارس المهنى بهدف تشجيع السلوك المهنى المثالى والمحافظة على سمعة المزاولين والمهنة والثقة التى يضعها المجتمع فيهم ولا يمكن تجزئتها أو فصلها عن أى مزاولة مهنية ناجحة لأنها تستهدفه الارتقاء بالأداء المهنى .

إن الالتزام بقواعد السلوك والأخلاق المهنية مصدره بما يلى :

أ - الالتزام النابع من الأعضاء ورغبتهم فى التمسك بأحكامه حرصاً على صورتهم وسمعتهم كمزاولين ولكسب احترام المتعاملين الذين يمثلون عملاء الخدمات التى يقدمها مراقب الحسابات.

ب - استنكار ورفض أعضاء المهنة للسلوك المخالف لأنه يمثل إساءة للمزاولة المهنية ككل ويعتبر ذلك عنصر ضغط على العضو غير الملتزم بهذه المبادئ والقواعد .

ج - إن العضو غير الملتزم بهذه القواعد والمبادئ سيكون عُرضة للمساءلة التأديبية مما يسئ إليه مهنياً .

ويرى الباحث أن قواعد السلوك المهنى سوف تؤدى إلى الارتقاء بأداء المزاولين لأن الالتزام السلوكى والأخلاقى لمراقب الحسابات يقتضى تقديم خدمة أو أداء مهنى على أعلى مستوى وبكفاءة متميزة وهذا بدوره يمثل وسيلة من وسائل تحقيق جودة الأداء ، إضافة إلى أن معظم مواثيق وقواعد آداب وسلوك المهنة قد تضمنت قواعد ومبادئ تتعلق بالكفاءة والعناية المهنية ، والتأهيل ، والخبرة والالتزام بالمعايير المهنية الموضوعة ، المحافظة على سرية معلومات العميل

والنزاهة والموضوعية ، وتحاشى أي عمل أو سلوك يسئ إلى المهنة أوالمزاول ، وكلها تنعكس على جودة أداء مراقب الحسابات لكل الخدمات التى يقدمها ومنها الاستشارات الضريبية .

ويرى الباحث أن فاعلية قواعد الأخلاق والسلوك المهنى فى الرقابة على الجودة مرتبط بتحديث قواعد السلوك المهنى وأن تطويرها سوف يؤدى إلى الارتقاء بكل من أخلاقيات المهنة ومهارة الأداء كما وأن تأكيد فاعلية الإجراءات التأديبية التى تمارسها المنظمات المهنية سوف تؤدى إلى حرص هؤلاء المزاولين على الالتزام بالسلوك المهنى القويم الذى يرتبط ارتباطا وثيقا بتفعيل الأداء المهنى وأن هذه القواعد قد خاطبت المزاولة المهنية لمراقب الحسابات عموماً .

ولما كانت قواعد الأخلاق والسلوك المهنى لا يقتصر تطبيقها على خدمات المراجعة فقط بل تمتد إلى باقى الخدمات التى يقدمها مراقب الحسابات ـ عدا ما يتعلق منها تطبيق المبادئ المحاسبية الذى ينطبق على المراجعة والفحص دون باقى الخدمات ـ ومن ثم فإن هذه القواعد من وسائل الرقابة على جودة أداء الاستشارات الضريبية .

<u>٢ ـ المسئولية القانونية لمراقب الحسابات .</u>

أ ـ تعتبر المساءلة القانونية التى يمكن أن يتعرض لها مراقب الحسابات عن أدائه المهنى وبالذات فى مجال الاستشارات الضريبية أحد الأسباب التى تجعل مراقب الحسابات حريصاً على الارتقاء بأدائه وتقديم خدمات على مستوى عالى من الجودة وهذه المسئولية قد يكون مصدرها مخالفة شروط العقد أو تقديم خدمة ليس على المستوى المطلوب أو ما يطلق عليه الأداء المهنى السيء .

ب ـ إن المبادئ التى استقر عليها التشريع والقضاء كانت سبباً مباشراً فى التأكيد والحرص على وضع معايير لجودة الأداء.

ج ـ إن القضايا والدعاوى ضد مراقبى الحسابات عن الأداء المهنى عموماً والاستشارات خصوصاً والتعويضات التى تنشأ عنها تمثل تكاليف مرتفعة وباهظة ، مما يجعل تكلفة إقامة نظام للجودة والمحافظة عليها أقل تكلفة ، ويحث المزاولين أن يكونوا أكثر دقة وجودة وحذراً فى أدائهم .

د ـ على مراقبى الحسابات أن يكونوا على بينة وإدراك للمخاطر التى تنشأ سواء من مخالفة القوانين أو المخاطر الكامنة عن تقديم الاستشارات الضريبية وبوجه خاص المخاطر الإضافية عن المزاولة أو الممارسة لهذه الخدمات وأخذها فى

الحسبان عند الموافقة على التعاقد أو عند الأتعاب .

هـ ـ احتمال تعرض مراقب الحسابات لفقد هؤلاء العملاء والتوقف عن مزاولة هذا النوع من الأداء أو المزاولة .

ويرى الباحث أن تأثير قواعد المسئولية على جودة أداء مراقب الحسابات للاستشارات الضريبية يؤدى إلى :-

- استهداف الكفاءة المهنية المتميزة وليس الكفاءة المهنية العادية .
- اتباع أفضل الأساليب والإجراءات وعدم الوقوف عند الإجراءات والقواعد الموضوعة واقتصار الالتزام على تطبيقها .
- تأكيد مستوى الجودة فى كل أداء يقوم به وكل إجراء متبع .
- التأكيد على أن النزاهة هى جوهر أداء مراقب الحسابات عموماً والاستشارات الضريبية خصوصاً والتحلى بها وعدم النظر إلى الجانب التجارى لها .
- إن تعقد المعاملات وتنوعها وكذلك الأنشطة سيجعل من الصعب وضع قواعد نمطية أو تقليدية للتعامل معها وهذا بدوره سيزيد من المخاطر المصاحبة لتأدية الاستشارات الضريبية ، ومن ثم لابد من بذل جهود إضافية للارتقاء بالجودة حتى يمكن مواجهة هذه المشاكل وحلها .

كما يرى الباحث إنه إلى جانب تفهم مراقب الحسابات لمسئولياته وكيفية مواجهتها فإنه أيضاً يجب على المجتمع أن يدرك طبيعة المهام والأعباء التى تقع على عاتقه ، نظراً لأهمية المسئولية وأثرها ليس فقط كوسيلة للتمسك بالجودة ولكن لأداء مراقب الحسابات للاستشارات الضريبية بوجه عام .

<u>٣ ـ معايير الجودة :</u>

وهى التى تقوم عليها كل وسائل الرقابة على تطبيق الجودة .

<u>٤ ـ التفتيش لمراقبة استمرار تطبيق معايير وإجراءات الجودة .</u>

يختلف الأمر بالنسبة لأداء الاستشارات الضريبية عنه بالنسبة لخدمات المراجعة لأن أغلب إجراءات المراجعة قد تم هيكلتها وتوصيفها وشرح خطواتها وإصدارات المجامع المهنية فى شأنها أدلة إجرائية أو إرشادات للتطبيق ، إلا أن الاستشارات الضريبية ليس لها نفس المواصفات أو الشكل مما يصعب معه قبول فكرة فحص الزملاء أو فحص الخبرة ، إضافة إلى أن هذا الأسلوب لم يسبق تطبيقه فى البيئة المصرية من ناحية وعدم ملاءمته لمراقبة جودة أداء الاستشارات ومن ثم لابد من توفير نظام لفحص ورقابة الجودة بواسطة المكاتب التى تزاول الاستشارات وأن يتم تقييم هذا النظام عن طريق

المنظمات المهنية لتقدير مدى ملاءمته للرقابة على جودة أداء الاستشارات الضريبية من خلال الإجراءات والسياسات التى تضعها هذه المكاتب للرقابة على الجودة والتأكد من توافرها باستمرار فى مكاتب المحاسبة والمراجعة التى تزاول الاستشارات الضريبية ، ثم الاتجاه إلى تعميمها فى حالة نجاحها .

ثالثاً : علاقة جودة الاستشارات بتفعيل أدائها .

أن الجودة تعنى توفير أفضل خدمة لعملاء الاستشارات الضريبية ، وبأقل تكلفة مع اتباع الإجراءات الضرورية واللازمة والمخططة لتوفير الثقة بأن الخدمة سوف تتحقق فيها متطلبات الجودة من خلال تحقيق أهداف العملاء واحتياجاتهم باتباع الطرق والأساليب التى تمكن مراقب الحسابات من أداء عمله على أفضل وجه ، كما وأن ضمان أداء الاستشارات الضريبية بأعلى مستوى وكفاءة يتطلب تطبيق إجراءات للرقابة على الجودة لضمان توافرها باستمرار وينعكس ذلك فى شكل رضاء واقتناع المستفيدين من هذه الخدمات ، وتتم هذه الرقابة داخلياً من خلال السياسات والإجراءات الداخلية التى يطبقها المكتب أو خارجياً من خلال المنظمات المهنية التى تساعد هذه المكاتب على توفير الجودة واستمرار تطبيقها والتأكد من توافرها باستمرار من خلال النظم والإجراءات التى تراها مناسبة لذلك ، وكذلك تحسين وتطوير جودة الأداء باستمرار .

ولما كانت الجودة تعكس الكفاءة الشخصية متمثلة فى المهارة والكفاءة المهنية وكذلك قدرة مراقب الحسابات على تطبيق المعايير المهنية ومعايير الجودة وقواعد آداب وسلوك المهنة والحرص على الوفاء بمتطلبات ورغبات العملاء ، ومن ثم تحقيق أكبر فائدة لهم ليتحقق رضاؤهم الكامل عن هذه الخدمات ، كل ذلك يعكس كفاءة وفعالية أدائها ويؤدى إلى الارتقاء به وتقديم أفضل أداء مهنى مما يؤدى إلى المزيد من رضاء العملاء نتيجة الإشباع المستمر لاحتياجاتهم ويجعل هذا الأداء مناسباً لكل من توقعات العملاء والمجتمع والمهنة من خلال توافر ما يلى :

أ - إن وجود معايير مهنية متعارف عليها لأداء الاستشارات الضريبية تتضمن معايير لجودة الاستشارات متعارف عليه ومعلومة لكل من المزاولين والمستفيدين من خدمات الاستشارات الضريبية .

ب - أن يكون هناك التزام بتطبيقاتها باستمرار من خلال وجود رقابة على الالتزام بتطبيقها .

جـ - وجود تنظيم مهنى متكامل يتولى وضع هذه المعايير ، كما يتولى الرقابة على توافر إجراءات وأساليب الجودة والارتقاء بها وتحسينها باستمرار وكذلك الالتزام

بتطبيق المعايير المهنية ، ومن ثم فإن جودة الأداء بالشكل المتقدم له علاقة وثيقة بتفعيل الأداء والارتقاء بالمزاولة المهنية من خلال تطبيق وتوافر العناصر الأربعة السابقة.

المقاييس التي يمكن استخدامها في قياس جودة الاستشارات الضريبية .

- مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات .

إن قياس جودة الاستشارات الضريبية التى يؤديها مراقب الحسابات يصعب الحكم عليها أو تحديد درجتها من خلال الحكم الوصفى ومن ثم استعان الباحث بما توافر من محاولات ودراسات فى مجال قياس جودة الخدمات وتطبيق ذلك على خدمات الاستشارات الضريبية .

وقد لاحظ الباحث أن جانباً من دراسات قياس جودة الخدمات اعتمدت على تطبيق مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات حيث إن هناك فجوة سلبية بين ما يتوقعه العملاء ومتلقى الخدمة من جودة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلى للخدمة المقدمة ، ومن ثم انخفاض الجودة من جهة نظر هؤلاء العملاء .

- وطبقاً لهذا المقياس تتكون فجوة الإدراكات والتوقعات من خمس فجوات بالنسبة لأداء الاستشارات الضريبية كما يلى :

١ - الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وبين إدراك مراقب الحسابات لتوقعات العملاء .

٢ - الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين إدراكات مراقب الحسابات لتوقعات العملاء .

٣ - إن المواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما يدركه مراقب الحسابات بخصوص هذه المواصفات .

٤ - الخلل فى مصداقية مراقب الحسابات عند تقديم الخدمة .

٥ - فجوة الإدراكات والتوقعات للعملاء .

وفى ضوء ما تقدم فإن توافر الجودة فى الاستشارات التى يقدمها مراقب الحسابات يؤدى إلى تفعيل أداءه لأنها سوف تتوائه مع توقعات المستفيدين من جهة وتعكس الجهد والعناية المبذولة فيها والمعرفة الكاملة ومهارة المستشار الضريبى وتوفير هذه الخدمات من خلال مزاولين على درجة عالية من الكفاءة وتطوير كفاءتهم باستمرار أو الالتزام بالمعايير المهنية ومعايير السلوك المهنى وبذل العناية الواجبة ولما كانت الجودة مرتبطة بالأداء وتنفيذ الاستشارات الضريبية فيجب أن تندرج المعايير المقترحة للجودة ضمن معايير الأداء والتنفيذ وتصميمها فى ضوء المقومات والعناصر السابقة بما يتلاءم مع الاستشارات الضريبية ■

بحوث التسويق قراءات

الأسعار وتحديدها ••• خصائص الصناعة المصرفية ••• مثلث التمويل وأبعاده

دكتور / محمد الباز

نعم إنها قاعدة جوهرية ثبت صدقها علمياً وعملياً ... تلك القاعدة التى تقوى «السوق قبل أى شئ» وتعنى هذه القاعدة ببساطة أن تكون نقطة البداية بالنسبة لنا هى السوق ... ومن هنا اكتسبت بحوث التسويق أهمية خاصة فى هذا السياق .

وبكل صراحة ، فإن بحوث التسويق لدينا يمكن أن نسجل عليها عدة ملاحظات ليست كلها إيجابية ... ويوجد انطباع غير إيجابى لدى مجتمع المال والأعمال بشأن تلك البحوث ... وأهم ما يمكن أن يوجه إليها من انتقادات تتعلق بسلامة المنهجية التى تستند إليها وكذلك جودة ودقة البيانات التى تستعين بها وسلامة النتائج التى تتوصل إليها ...

لقد تطورت أساليب عرض وتقديم هذه البحوث ولكن جمال الشكل والعرض لا يمكن أن يغنى عن سلامة وجودة المضمون .

والسؤال هنا ماذا نقصد هنا بمضمون بحوث التسويق وكيف يتم إنجازها على النحو المطلوب ؟ .

البحث التسويقى أيها السادة وببساطة شديدة يقدم - ويجب أن يقدم لنا - ما يلى :-

١ - معلومات للإدارة عن الأسواق الفعلية والممكنة بالنسبة للشركة .

٢ - معلومات عن الزبون أو المستهلك أو المستخدم لمنتجات الشركة ... سواء كانوا مستخدمين حاليين أو مرتقبين أو متوقعين .

٣ - بشكل عام فإن البحث التسويقى يقدم معلومات تساعد فى التسويق وتخطيط المنتجات والمبيعات والتخطيط الإعلانى والحملات الترويجية .

وبحوث التسويق أيضاً تقدم أجوبة من خلال الصانع والموزع وتاجر الجملة وتاجر التجزئة عن عدة أسئلة أساسية هى:

- كم عدد من يشترون منتجاتنا سلعية كانت أم خدمية ؟
- ما الكمية التى يشترونها ؟
- من المنافسون ؟ وما مدى قوتهم ؟
- هل نحن سنكسب أم نخسر بالنسبة للمنافسين

لنا ؟

- ما نوعية عملائنا وما نوعية عملاء المنافسين لنا؟ .
- ما مدى تجاوبنا للترويج بالنسبة لتجاوب المنافسين لنا ؟
- ما نقاط القوة والضعف بالنسبة لمنتجاتنا فى المناطق ومنافذ التوزيع وأقسام السوق المختلفة ؟

ومن حيث المضمون فإن بحوث السوق يجب أن تتضمن أربعة محاور نطلق عليها « مريع التسويق» وهى حالة السوق وحالة المنتج والدوافع والإعلان أو الترويج.

<u>أولاً : فبالنسبة لحالة السوق فإن بحوث التسويق تنطوى على ما يلى:</u>

١ ـ حجم وطبيعة السوق أو ما نطلق عليه بحث سوق المستهلك فى ما يتعلق بالسن والجنس والدخل والمهنة والحالة الاجتماعية .

٢ ـ بحث السوق الصناعى من حيث طبيعة التوزيع ومتطلبات السوق الصناعية والتجارية من المنتجات أو المعدات أو الخدمات ... ويدخل فى هذا السوق متطلبات الحكومة واستخداماتها من المنتجات .

٣ ـ الموقع الجغرافى للعملاء والمستخدمين والمستهلكين الحاليين والمرتقبين .

٤ ـ المنافسون الرئيسيون وأنصبتهم فى السوق .

٥ ـ القنوات التوزيعية أو شبكات التوزيع التى تخدم السوق وطبيعتها وخصائصها .

٦ ـ الاتجاهات الاقتصادية والبيئية التى تؤثر على السوق .

بحوث التسويق الميدانية :

نعم يمكن أن يكون لدينا بحوث تسويق مكتبية على نحو ما أشرنا إليه سابقاً ورغم كل المبررات والحالات التى يمكن أن تكون فيها مثل تلك البحوث المكتبية مقيدة ولازمة فإنها لا يمكن أن تغنى عن البحوث الميدانية أو تكون بديلاً لها ... فسوف تظل بحوث التسويق الميدانية إحدى الأركان الجوهرية والضرورية فى منظومة التسويق .

والبحث الميدانى له مفهومه وأساليبه ومقاييسه .

فمن حيث المفهوم فإن البحث الميدانى التسويقى هو بحث تتوافر فيه خصائص البحث العلمى من حيث الأركان والمنهج والأسلوب وضوابط الدراسة سواء من حيث تحديد المشكلة أو الفروض العملية المستخدمة كمداخل لإيجاد حلول لتلك المشكلة أو الاختيارات التى تخضع لها تلك الفروض أو النتائج التى تنتهى إليها ويتعامل البحث الميدانى بشكل خاص مع تجميع المعلومات بشأن اتجاهات وسلوك المستهلكين والمشترين الصناعيين ... ويعنى على الأخص بأركان ثلاثة تتمثل فيما يلى : ـ

- العوامل المتعلقة بالاختيار والأفضلية .

- الاستجابات وردود الأفعال تجاه المنتجات الجديدة .
- تقييم فاعلية قنوات التوزيع والقنوات البديلة .

أما من حيث الطرق الفنية والأساليب المستخدمة فى البحوث الميدانية فيمكن أن نرصد منها هنا ستة أساليب أساسية على النحو التالى: -

أولاً : المعاينة .

وتتضمن مجموعة من الاتجاهات والآراء والحقائق التى يتم تجميعها من خلال عينة ممثلة لمجتمع البحث ويستخدم فى هذا الصدد عدة طرق للمعاينة لعل من أهمها العينة العشوائية التى يكون لجميع مفرداتها فرصة متساوية فى الاختيار .

وهناك ضوابط عديدة تتعلق بتحديد مجتمع الدراسة وحجم العينة وأسلوب اختيار مفرداتها وتجنب التحيز وتقليل الأخطاء عن طريق زيادة حجم العينة بشكل لا يؤثر على اقتصادية البحث ويستخدم فى هذا الصدد العديد من أنواع العينات مثل عينات الطبقة والعينات الحصاصية ولكل نوع من تلك العينات الضوابط التى تستخدم فى إطارها والأوضاع التى تبرر استخدامها .

نعم التسويق مضمون وشكل المضمون هنا رغم أنه يسبق الشكل إلا أنه يلغيه أو يضعفه أو يقلل من شأنه ... القضية هنا أن المضمون والشكل متكاملان وليسا بديلين بحال من الأحوال ذلك أن المضمون الجيد ينبغى أن يوضع فى شكل وإطار جيد ويتم تقديمه وعرضه بشكل جيد .

والمحظور هنا أن نستغنى بالشكل والعرض الجيد عن المضمون الجيد فهذا لا يجوز ولا ينبغى والمضمون الجيد له ثلاثة جوانب أساسية هى المحتوى والمفهوم والأدوات .

فمن حيث المحتوى أشرنا إلى أنه ينبغى أن يشتمل على أربعة عناصر هى : -

- حالة السوق .
- وحالة المنتج .
- والدوافع .
- والإعلان .

وقد تناولنا العنصر الأول وهو حالة السوق ونستكمل هنا بقية العناصر .

ثانياً : حالة المنتج .

يختص هذا العنصر ببحث حالة المنتجات ويتضمن ذلك خمس عمليات هى : -

- اختيار مفهوم التسويق بالنسبة لكل منتج .
- اختيار المنتجات من حيث مدى صلاحيتها لاحتياجات السوق وطبيعته .
- تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف لمنتجات الشركة مع المنتجات المنافسة فى السوق .
- التعرف على الاستخدامات البديلة للمنتجات الحالية للشركة.
- عملية «تحليل الثغرة» ويقصد بها تحديد مناطق السوق التى يمكن أن تستغلها الشركة وقد سبق

لنا مناقشة ثغرات السوق أو الفجوات القائمة فى السوق .

ثالثاً : ـ الدوافع :

تتضمن بحوث التسويق ركناً مهماً وهو بحث الدوافع ويقصد بذلك ما يلى : ـ

- الاتجاهات وردود الفعل تجاه خصائص وصفات المنتج .
- العناصر والقيم الاستهلاكية التى تؤثر على العملاء أو تحفزهم .

رابعاً : الإعلان والترويج .

وهو الركن الرابع فى محتوى بحوث التسويق ويعنى به دراسة الأدوات الإعلامية المتاحة وتقييم مدى تأثيرها عندما تستخدم فى الترويج من منتجات الشركة .

كما يتضمن هذا الركن أيضاً تحديد مقاييس جودة الإعلان عن الشركة ومنتجاتها ... وتلك الأركان الأربعة سنعود لمناقشتها تفصيلاً سواء تمت فى إطار بحث مكتبى أو بحث ميدانى أو بحث نوعى ، نظراً لما لها من أهمية خاصة فى مجال التسويق .

الأسعار وتحديدها

أربعة مناهج أو أساليب لتحديد سعر أية سلعة أو خدمة هى :

- **الأسلوب الاقتصادى :** الذى يستند إلى العرض والطلب .
- **الأسلوب المحاسبى :** الذى يستند إلى تغطية التكلفة وتحقيق ربح .
- **الأسلوب المعتمد على السوق :** والذى يستند على رغبات المستهلك والطلب فى السوق .
- **الأسلوب المرتبط بأسعار المنافسين :** والذى يستند إلى مقارنة السعر بما يفعله المنافسون فى الأسواق المختلفة .

وقد تناولنا الأسلوب الأول الخاص بالمنهج الاقتصادى ... وأشرنا إلى أنه فى إطار الأسلوب الثانى ـ المحاسبى ـ توجد أربع طرق هى ... طريقة التكلفة مضافاً إليها هامش ربح ... وطريقة التكلفة الموحدة ... وطريقة السعر الحدى ... وطريقة تحليل التعادل ... وقد عرضنا للطريقة الأولى ونتابع هنا بقية الطرق فى إطار المنهج المحاسبى فى تحديد السعر .

طريقة التكلفة الموحدة

ويطلق على تلك الطريقة أيضاً سعر التكلفة المعيارية وتتم على النحو التالى :

تحديد التكلفة المعيارية لكل وحدة وذلك على النحو التالى باستخدام أرقام مفترضة .

١٠٠ تكلفة المواد والمستلزمات المباشرة .

٨٠ تكلفة العمل المباشر

٢٠ تكاليف أخرى متغيرة

٢٠٠ مجموع التكاليف المتغيرة .

نصيب الوحدة من التكاليف المتغيرة وتحسب بقسمة مجموع التكاليف المتغيرة خلال الفترة على عدد الوحدات المنتجة خلال تلك

الفترة ويفرض أن عدد الوحدات المنتجة كان ١٠٠ وحدة فإن ذلك يعنى أن التكلفة المتغيرة للوحدة هى ٢ جنيه (١٠٠/٢٠٠) .

ويقصد بالتكاليف المتغيرة هنا التكاليف المرتبطة بحجم الإنتاج زيادة ونقصا وجودا وعدما ... فإذا وجد الإنتاج وجدت وإذا توقف الإنتاج توقفت ... وإذا زاد الإنتاج زادت وإذا انخفض حجم الإنتاج انخفضت فهى إذا تدور فى تلك الإنتاج فى مجموعة ... وهى على التكاليف الثابتة التى لا ترتبط بحجم الإنتاج أو حتى بوجود الإنتاج ... فإذا افترضنا أن ايجار مصنع معين فى الشهر هو ١٠٠٠ جنيه وأن الإنتاج كان خلال هذا الشهر ١٠٠ وحدة أو ٢٠٠ وحدة أو حتى صفر من الوحدات فإن ذلك كله لا يرتبط بتكلفة الإيجار هنا ... وهذه هى التكاليف الثابتة التى لا تدور فى تلك الإنتاج فى مجموعة ...

وبعد أن حسبنا التكلفة المتغيرة للوحدة فى المثال الذى افترضناه وهى هنا ٢ جنيه ... تأتى الخطوة التالية وهى حساب التكلفة الثابتة فإذا افترضنا أنها كانت خلال الفترة ما قيمته ٥٠٠ جنيه ... فى هذه الحالة تكون التكلفة الثابتة للوحدة هى ٥ جنيهات ... وهنا تكون تكلفة الوحدة هى ٧ جنيهات (منها ٢ جنيه تكلفة متغيرة و ٥ تكلفة ثابتة) فإذا أردنا تحديد ربح من الوحدة ٣ جنيهات فإن سعر البيع يصبح ١٥ جنيهاً للوحدة.

والفرق بين تلك الطريقة الخاصة بالسعر المعيارى والطريقة السابقة الخاصة بالتكلفة زائد هامش ربح ... أن التكلفة فى ظل السعر المعيارى ليست التكلفة الفعلية التى حدثت فعلاً ولكنها التكلفة المعيارية التى يجب أن تحدث بحسب المعايير العلمية والتى تتحدد مسبقاً فى إطار ضوابط قياسية وعملية .

خصائص الصناعة المصرفية

حتى تستطيع أية إدارة أن تباشر عملها على نحو ناجح وفعال فإن عليها أن تمتلك القدرة والخيال والإلمام بخصائص المجال الذى تديره ... ومن هنا فإن الإدارة المصرفية عليها أن تقف بدقة عند معالم وخصائص الصناعة المصرفية ... ومن ثم يمكنها أن تصيغ القواعد والآليات والبرامج التى تتفق وطبيعة هذا المجال والإدارة المحترفة هى إلزام ما تحتاجه الصناعة المصرفية بسبب طبيعتها الخاصة وتلك هى العبارة التى نريد أن نتوقف عندها ... ماذا نعنى بالطبيعة الخاصة للصناعة المصرفية ؟

هناك محاور ثلاثة أساسية علينا أن نميزها بشأن الصناعة المصرفية وهى :-

أولاً : ارتباطها بالاقتصاد القومى بجميع قطاعاته وأنشطته ...

ذلك أنها لا تقدم خدماتها

ولا تعرض أموالها أو تباشر دورها بالنسبة لقطاع من قطاعات الاقتصاد دون غيره أو بالنسبة لنشاط أو عدة أنشطة ولكنها تعمل على ساحة تضم جميع قطاعات الاقتصاد من قطاع الإنتاج إلى قطاع الخدمات الحكومية إلى القطاع العائلى إلى قطاع العالم الخارجى ... وهى هنا تكون وراء كل نشاط ومن ثم فإن تأثيرها يتجاوز حدود الأنشطة وحدود القطاعات ويمتد إلى التأثير على الاقتصاد القومى فى مجموعه فضلاً عن تأثير هذا الدور على المجال الاجتماعى بما تقدمه وتقوم به تلك الصناعة فى إطار مسئوليتها الاجتماعية .

<u>وثانياً : إن الصناعة المصرفية ذات علاقة فى اتجاهين مع كل قطاعات وأنشطة الاقتصاد . . .</u>

<u>**الاتجاه الأول :**</u>

يمارس دور تجميع المدخرات فى شكل أوعية مناسبة يضع فيها الأفراد والشركات ما لديهم من أموال ومدخرات فى إطار نظام يكفل السرية والأمان والعائد العادل والمناسب على تلك المدخرات حتى تجتذب إليها تلك المدخرات .

<u>**أما الاتجاه الثانى :**</u>

فهو اتجاه عكسى حيث تخرج تلك المدخرات والأموال التى تم تجميعها لكى تصب فى مجرى الاستثمارات فى مختلف القطاعات والأنشطة .. كما يتدفق الدم ويسرى فى مختلف أجزاء الجسم لكى تدب فيه الحياة .

وتلك الخاصية فى طبيعة الصناعة المصرفية تشير إلى أهمية وجود الثقة فى البنوك والمصارف التى تستطيع أن تجمع تلك المدخرات ...

وأهمية وجود الكفاءة حتى تستطيع أن تحسن توظيفها فى مختلف مجالات الاستثمار كما نشير إلى أهمية وجود المعرفة والفكر حتى نستطيع أن نتجنب المخاطر المتعددة التى تنطوى عليها تلك العمليات سواء كانت مرتبطة بطبيعة الصناعة المصرفية ذاتها أو طبيعة الأنشطة التى تتعامل معها أو بطبيعة العملاء والمتعاملين أنفسهم .

<u>**وثالثاً : فإن تلك الصناعة المعرفية تحتل المعلومات أهم مفردات البنية الأساسية فيها**</u>

وذلك لأن تجميع المدخرات من مصادرها يحتاج إلى قاعدة من المعلومات تساعد على وضع السياسات وتحديد وتفعيل الآليات التى تسمح بتجميع المدخرات .

كما أن ضخ تلك الأموال التى تم تجميعها فى شرايين الاستثمارات فى مختلف الأنشطة والقطاعات يحتاج إلى قاعدة من المعلومات بالغة

الكفاءة والتميز وهكذا تعتبر المعلومات أحد أهم مرتكزات الصناعة المصرفية ويكفى أن نشير هنا إلى أحد مجالات توظيف الأموال فى البنوك فى مجال تكوين صناديق الاستثمار وما يتطلبه هذا الدور من معلومات عن الأسواق وأدائها والاقتصاديات وما يؤثر فيها .

مثلث التمويل وأبعاده

المال عصب الحياة ... وبالعلم والمال يبنى الناس ملكهم والحاجة إلى الأموال بالنسبة لأية شركة أو مشروع هى تعادل حاجة الجسم إلى تدفق الدماء فيه ... فلا حياة بدونه ولا صحة إلا بانتظام تدفقه .

وقضية الحصول على المال بالنسبة لأية شركة ترتبط بأبعاد ثلاثة جوهرية هى :

أولاً : التوقيت الذى يمكن الحصول فيه على المال .

ثانياً : المصادر التى يمكن الحصول منها على المال .

ثالثاً : الطرق والأساليب التى يمكن بها الحصول على المال من مصادر التمويل المتاحة .

أى أن أضلاع المثلث هى التوقيت والمصادر والأساليب وهناك قاعدة أساسية تحكم القرارات المالية والتمويلية فى هذا الصدد ترتبط بالتخطيط المالى فى أية منشأة وهى القرارات المالية والتمويلية لا يتم اتخاذها بافتراض أن الأموال التى تحتاجها المنشأة موجودة دائماً وبالقدر الذى تريده المنشأة .

والآن دعنا نتفحص تلك القاعدة :

١ ـ لا يمكن اتخاذ القرار فى ضوء الافتراض بأن الأموال التى نحتاجها موجودة دائماً ... أولاً لأن هذا الافتراض قد لا يكون صحيحاً من الناحية العملية . وثانياً لأنه حتى بفرض وجود المال المطلوب فإن لهذا المال تكلفة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عند استخدامه كما يجب أن يتحقق من هذا الاستخدام عائد على تلك الأموال مناسب . وثالثاً لأن تخطيط استخدامات الأموال يستند إلى حقيقة أن لهذا المال صاحبا سواء كان دائناً أو مساهماً ينتظر رد تلك الأموال بقيمة أكبر من أصلها تمثل العائد أو الفائدة عليها .

٢ ـ إذا كانت الأموال متاحة أو يمكن الحصول عليها فإنه لا يشترط دوماً أن يكون ما هو متاح بالقدر الذى نحتاجه ونريده .

والمثلث الذى يحكم عملية التمويل الذى يشمل التوقيت والمصادر والأساليب له محددات ثلاثة أساسية هى :

أ ـ كفاءة الاستخدام .

ب ـ فاعلية الاستخدام .

ج ـ استراتيجية الاستخدام .

وهكذا يمكن وضع القضية المتعلقة بمثلث التمويل على النحو التالى :

عملية التمويل

متطلبات	محددات
توقيت	كفاءة
مصادر	فاعلية
أساليب	استراتيجية

وسوف نناقش تلك المتطلبات والمحددات لإلقاء الضوء عليها :

١ ـ توقيت الحصول على الأموال.

يستند الفكر المالى فى هذا الصدد إلى قاعدة أن الأموال يجب الحصول عليها فى توقيت الحاجة إليها ويجب أن يكون هذا التوقيت معروف مسبقاً .

الأمر إذن هنا يحكمه اعتباران ... الأول هو ما هو التوقيت الذى نحتاج فيه إلى الأموال المطلوبة ... والثانى المعرفة المسبقة بهذا التوقيت.

وهذا يتطلب وجود ما يعرف بالتخطيط المالى أى تحديد الاحتياجات التمويلية مسبقاً ويستلزم ذلك ما يلى :

أ ـ تحديد أهداف الشركة فى الأجل الطويل .

ب ـ تحديد ما يتطلبه تحقيق تلك الأهداف من احتياجات مالية فى مجالات الاستثمار «رأس المال الثابت» وفى مجالات التشغيل «رأس المال العام».

ج ـ تقسيم تلك الاحتياجات وتبويبها على مراحل زمنية قصيرة ومتوسطة .

د ـ التوفيق بين توقيت تدفق الأموال إلى الشركة وتدفقها من الشركة إلى الخارج «المتحصلات والمدفوعات »

ويجب أن يؤخذ فى الحسبان أن التوفيق بين توقيت المتحصلات من مختلف مصادر وتوقيت المدفوعات لمختلف الأغراض لا يمكن أن يدركه التكامل والكمال لأننا فى اقتصاد حركى وديناميكى .

ومن ثم فإنه لا مناص من وضع أهداف مؤقتة أو قصيرة الأجل بين وقت وآخر التى قد تبدو ظاهرياً غير متوافقة مع أهداف الشركة فى الأجل الطويل .

ويرجع فشل العديد من الشركات إلى اختلاف هذا التوفيق بين توقيت الحصول على الأموال وتوقيت الصرف من الأموال .

وقد وقعت العديد من الشركات فيما يعرف بالخطأ الشائع أو الخطأ القاتل وهو التوسع غير المحسوب الذى تطلب استثمارات كبيرة فى رأس المال الثابت ورأس المال العامل بقصد زيادة المبيعات ورفع مستويات العائد على الاستثمارات .

ولكن هذا التوسع أدى إلى ضعف المركز المالى لا سيما فى الحالات التى اعتمد فيها على مبالغ كبيرة مقترضة لأجل قصير التى لم يمكن الوفاء بها ... ومن الأخطاء الشائعة أيضاً أن تعتبر الشركة أن التوسع أمر مطلوب ويفيد فى وقت الرواج دون أن نأخذ فى الحسبان احتمال تغير الظروف الاقتصادية وصعوبة الوفاء بالالتزامات المالية ... ومن هنا فإن تخطيط توقيت الأموال المحصلة والمدفوعة ومحاولة التوفيق بينهما يستلزم أن تصاحبه وتلازمه «متابعة» للنتائج التى تتحقق على أرض الواقع لتصحيح المسار أولاً بأول .

ذاك ما يتعلق بعملية توقيت الحصول على الأموال.

توصيات المؤتمر العربى الثالث عشر

الموازنات الإصلاحية والتقارير المالية الدولية

من ٢٩ إلى ٣٠ ينـاير ٢٠٠٨ م

وعلى مدار يومين (التاسع والعشرين و الثلاثين من يناير ٢٠٠٨ م) والذى يدور حول عنوان المؤتمر والأبحاث العلمية التى طرحت فى المؤتمر :

أولاً : دعم القرار بالموازنة الرباعية والمحاسبة الاستراتيجية وكشف العلاقات المفقودة بين الأداء والأرقام المحاسبية .

ثانياً : الموازنة النشطة لرفع الإيرادات وخفض النفقات بالرافعة التكنولوجية والتمويل الإدارى .

ثالثاً : تنفيذ معايير التقارير المالية الدولية الحديثة والقياس والإفصاح الدولى .

رابعاً : الموازنة التدريبية الاستراتيجية لحل مشكلات العمل وتحسين إنتاجية الأداء.

خامساً : إعادة هندسة الدفاتر والوثائق المالية لاستخراج الموازنات للأصول المنظورة وغير المنظورة .

سادساً : معالجة العجز الإدارى فى الهياكل التنظيمية بالموازنة الإصلاحية الخماسية .

سابعاً : التحكم الرباعى للعمليات المالية والإدارية والهندسية واستخراج أعمال النتائج .

توصيات اللجنة العلمية للمؤتمر وأهم هذه التوصيات ما يلى :

١ ـ ضرورة الاهتمام بالموازنات الحديثة التى تحقق التأكد من الأصول وملكية الجهة لها وفى نفس الوقت المراقبة الذاتية عليها بصورة مستمرة .

٢ ـ الاهتمام بالمعلومات المعتمدة على المعرفة وليس البيانات وإعطاء الأهمية للمعرفة اللازمة لحل المشكلات وليس المعلومات والإجراءات اللازمة لاستخدام هذه المعرفة .

٣ ـ ضرورة الاهتمام بالمحاسبة الاستراتيجية بالتحول من المدخلات والمخرجات إلى معلومات يمكن منها اتخاذ قرار والتى تؤدى إلى :ـ

أ - توافق استراتيجيات المنشأة مع المتغيرات المحيطة .

ب ـ تحول استراتيجيات المنشأة من حالة الثبات للأرقام إلى حالة الحركة المستمرة رغم وجود أرقام ثابتة فى الموازنات التخطيطية .

جـ ـ تحول أرقام الموازنات التخطيطية إلى حالة

الحركة المستمرة فى المنشأة تبعاً للمتغيرات المحلية والعالمية مترابطة مع التنفيذ الفعلى .

٤ - أهمية إعادة هندسة الدفاتر والوثائق المالية لاستخراج الموازنات للأصول المنظورة وغير المنظورة فإخفاق الإفصاح عن الأصول غير المنظورة يكلف المستثمرين خسائر كبيرة ويقلل الرفاهية لأفراد المجتمع من خلال تشويه تدفقات رأس المال الاستثمارى الذى يجب أن يذهب إلى حيث يمكن توظيفه بما يحقق الإنتاجية القصوى .

٥ - ضرورة الاهتمام بالرافعة التكنولوجية بالتركيز على الإنجازات والتمويل الإدارى بزيادة فعالية الإيرادات وتقليل التكلفة وسد الفجوة بين الإيرادات و المصروفات.

٦ - الاهتمام بالتحكم الرباعى للعمليات المالية والإدارية والهندسية واتخاذ القرارات التطويرية المستمرة واستخراج أعمال النتائج من الإنجازات وتكلفتها و قيمتها والعائد منها .

٧ - ضرورة تنفيذ معايير التقارير المالية الدولية الحديثة والاهتمام بالقياس والإفصاح المحاسبى الدولى فى المنظمات .

٨ - أهمية تشجيع الموظفين على تعميق واكتشاف رؤياهم الداخلية بمزيد من الانتباه فالتركيز على تشكيل سلوك جديد يؤدى إلى أن تصبح السلوكيات الجديدة هى السائدة فى التصرفات .

٩ - الاهتمام بالتركيز على الحل وتعميق الرؤية الذاتية الداخلية بدلاً من النصح و التلقين المباشر .

١٠ - التركيز على فكرة جذب الانتباه لرؤية لم تكن موجودة مما يؤدى إلى ظهور انتباه لم يكن موجوداً أيضاً .

١١ - أهمية التخلى عن التطوير السلبى الذى يحاول إصلاح العيوب وسد الثغرات باستثمار نقاط القوة فى مهارات التنفيذ وتغيير بؤرة التركيز من البحث عن نقاط الضعف إلى استكشاف مواطن القوة والتفاصيل المتعلقة بها .

١٢ - ضرورة اهتمام إدارة التدريب بالإضافة إلى تطوير برامج تدريبية فعالة أن تكون لها القدرة على تحقيق أهداف العمل والتأثير على أسلوب الأداء بالمنظمة .

١٣ - ضرورة اهتمام المنظمات بمعالجة العجز الإدارى فى هياكلها التنظيمية بالموازنات الإصلاحية المرتبطة بأهداف المنظمة ومعالجة الانحرافات بخطة مستقبلية و إعادة ترتيب الوظائف على أساس الواجبات والمسئوليات الملقاة على كل وظيفة للوصول إلى أفضل أداء لهياكلها التنظيمية .